

**B.net Hungária Távközlési Kft.**  
**Internet Szolgáltató**  
(Az AirCOM Távközlési Kft. és a SIM Kft. egyesülésével  
létrejött szolgáltató)  
9400 Sopron, II. Rákóczi Ferenc u. 5.

**Általános Szerződés Feltételei**  
(Internet szolgáltatás)

Ügyfélszolgálat:  
9400 Sopron, II. Rákóczi Ferenc utca 5.  
Nyitva tartás: H-P 9.00-17.00  
Tel: 99/544-530, 99/322-340  
Fax: 99/544-533

[www.bnethungaria.hu](http://www.bnethungaria.hu) , [info@bnethungaria.hu](mailto:info@bnethungaria.hu)

Verziószám: 4.0  
Utoljára módosítva: 2010.04.30.  
Érvényes: 2010.06.01-től

## Tartalomjegyzék

- Bevezető      A Szolgáltató neve és címe, ügyfélszolgálatának elérhetősége
1. Az Általános szerződési feltételek tárgya és hatálya, előfizetői kategóriák, az ÁSZF időbeli és területi hatálya **4. oldal**
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása, jelátadási pont **5. oldal**
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai **5. oldal**
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje, a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva **6. oldal**
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere **6. oldal**
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak **8. oldal**
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje **13. oldal**
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke **14. oldal**
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei **15. oldal**
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná **15. oldal**
11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete **17. oldal**
12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) **18. oldal**
13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja **19. oldal**
14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei **21. oldal**
15. Adatkezelés, adatbiztonság **21. oldal**

16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje **22. oldal**

17. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban **23. oldal**

18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége **23. oldal**

19. Irányadó jog **23. oldal**

20. Mellékletek **23. oldal**

# A B.net Hungária Kft.

## Internet szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételei

### Bevezető

Az általános szerződési feltételek (továbbiakban ÁSZF) célja, hogy a **B.net Hungária Kft.** által nyújtott adathálózati (Internet) távközlési szolgáltatás igénybevétele során az igénybevevő és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza. Az ÁSZF az egyedi szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi.

Szolgáltató neve:	<b>B.net Hungária Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság</b> ( a továbbiakban <b>B.net Hungária Kft.</b> vagy <b>Szolgáltató</b> )
Cím(székhely): Cégjegyzékszám:	<b>9400 Sopron, II. Rákóczi F. u. 5.</b> <b>Cg.: 08-09-010607</b>
Ügyfélszolgálat címe: Ügyfélszolgálat telefonszáma: Rendelkezésre állási ideje: E-mail,web elérhetősége:	<b>9400 Sopron, II. Rákóczi F. u. 5.</b> 99/544-530, 99/322-340 ügyelet: 0620/203-8866 munkanapokon H-P 9.00-17.00 óráig <a href="mailto:info@bnethungaria.hu">info@bnethungaria.hu</a> , <a href="http://www.bnethungaria.hu">www.bnethungaria.hu</a>

### 1. Az Általános szerződési feltételek tárgya és hatálya, előfizetői kategóriák, az ÁSZF időbeli és területi hatálya

Az ÁSZF a vonatkozó törvényi rendelkezések, valamint a Kormány és egyéb szabályozó Hatóságok rendeleteiben rögzítettek szerint a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályainak figyelembevételével készült. Az ÁSZF a hivatkozott jogszabályok változása esetén a változással összhangban módosul. Az ÁSZF. hatálya kiterjed az B.net Hungária Kft. -re, valamint a társasággal a szolgáltatás igénybevétele jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre. Az ÁSZF vonatkozik a hatályba lépése előtt kötött szolgáltatási szerződésekre is. Az Általános Szerződési Feltételeket – azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni, a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni.

Az előfizetők részére nyújtott távközlési szolgáltatást a Szolgáltató nyújtja saját tulajdonában lévő hálózatának és berendezéseinek, valamint **az INVITEL és a B.net Burgenland Telekom GmbH. engedélyezett hálózatának és berendezéseinek szerződéseken alapuló felhasználásával létrehozott hálózaton, a rendelkezésre álló alkalmazotti személyzettel és alvállalkozóin keresztül.**

#### **1.1 Előfizetői kategóriák**

Igénybevevő lehet minden természetes, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat elfogadja. Az Előfizető kategóriája lehet üzleti/intézményi és egyéni előfizető.

##### **1.1.1 Az üzleti-intézményi előfizető:**

Üzleti/intézményi előfizető az a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és társadalmi szervezet, vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri.

### 1.1.2 Az egyéni előfizető:

A közületi előfizetői kategóriába nem sorolható, természetes személy. Egyéni előfizető az a magánszemély, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését lakásba, nem lakás céljára szolgáló helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri.

### 1.2 Az általános szerződési feltételek időbeli és területi hatálya.

A Szolgáltató jogosult a Magyar Köztársaság földrajzi területén közcélú adathálózati (Internet) távközlési szolgáltatásra egyedi szolgáltatási szerződést kötni az igénybevevővel. A vállalkozás területi hatálya Győr-Moson-Sopron és Vas megye. Az általános szerződési feltételek a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának szolgáltatás bejelentés tudomásul vételét tartalmazó határozatának kiadásától kezdve annak visszavonásáig szólnak.

## **2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása, jelátadási pont**

### **2.1 A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás megnevezése: Internet elérési és adathálózati szolgáltatás**

Az Internet hozzáférés – az Internet Protokoll (IP) – segítségével kommunikációt tesz lehetővé az előfizető számítógépe, más számítógépek és szerverek között az azokon található tartalom elérésére. A szolgáltató szolgáltatását saját vezetékes és vezeték nélküli hálózatán nyújtja, mely bérelt optikai gerinchálózatán keresztül csatlakozik a világhálózathoz. A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással vagy közvetlen kábel összeköttetéssel rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok (bázisállomások) egyikére illetve egyikéhez. A szolgáltatás igénybevételét befolyásolhatja a bekötési pont szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró növényzet, vagy más objektum.

### **2.2 A szolgáltatás jelátadási pontja a szolgáltató által biztosított végberendezésnél a berendezés szabványos ethernet (RJ45) portja.**

A szolgáltató rádiós összeköttetés esetén antennát és aktív rádióeszközt helyez el a bekötési ponton és Cat5 ethernet kábel segítségével kialakítja a hozzáférést az előfizető által megjelölt egy darab számítógépen. Szolgáltató szükség esetén az asztali számítógéphez biztosítja az igénybevételhez szükséges szabványos csatlakozóval rendelkező hálózati interfészt, de ezt Előfizető építi/építteti be a végberendezésébe (PC munkaállomás, router). Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén saját költségén 220 V-os hálózati feszültség ellátást biztosítani.

## **3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

### **3.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

#### 3.1.1 Igénybejelentés

-

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény bejelentését a szolgáltatást igénybe venni kívánó írásban, vagy telefonon teheti meg. Szolgáltató az igénybejelentés megkönnyítése érdekében formanyomtatványt rendszeresít, melyet az Ügyfélszolgálaton lehet átvenni, és az Igénylő kitöltve juttat vissza. Tartalmaznia kell az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat: Igénylő neve, címe, személyi igazolvány száma, anyja neve, a szolgáltatás nyújtásának helye, az előfizetés jellege (Egyéni, közületi), dátum és aláírás. Szolgáltató az igénybejelentést nyilvántartásba veszi. Amennyiben hozzáférési pont létesítésére van lehetőség, úgy azt 15 – de legfeljebb 30 – napon belül teljesíti, és erről valamint arról, hogy mikor kötheti meg az előfizetői szerződést, értesíti az igénylőt. Amennyiben az igény kielégítésére nincsen műszaki lehetőség, illetve a vonatkozó jogszabályok alapján Szolgáltató szerződéskötésre nem köteles, úgy Szolgáltató az igénylést elutasítja, és erről az Igénylőt 30 napon belül értesíti.

### 3.1.2 Az előfizetői szerződés megkötése

Ha Szolgáltató a korábban nyilvántartásba vett igénybejelentés alapján köt szerződést, szerződéskötési ajánlatát a szerződéskötés időpontjában hatályos jogszabályok alapján teszi meg. Szerződés kötése az Ügyfélszolgálaton, illetve az Előfizető vételi helyén történhet azzal, hogy a kétpéldányos egyedi előfizetői szerződést mindkét szerződő fél (illetve képviselője) aláírja.

Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja az abban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeket. Ennek értelmében Előfizető jogosult a szolgáltatásnak az előfizetői szerződésben meghatározottak szerinti zavartalan igénybevételére, ugyanakkor köteles a szolgáltatás igénybevételéért járó, mindenkor érvényes díjszabás szerinti díj megfizetésére, valamint a szolgáltatás csak rendeltetésszerű felhasználására.

### 3.1.3 Új akciós előfizetői szerződés megkötése

Új előfizetők részére meghirdetett akciós internet előfizetést csak olyan előfizető köthet, akinek a nevére vagy a bekötési címén az igénylést megelőző három hónapban nem volt B.net, plusnet vagy B.net Hungária Internet előfizetés

## 3.2 A szolgáltatás igénybe vételének időbeli és földrajzi korlátai

A szolgáltatást olyan Magyarországi végponttal rendelkező előfizetők vehetik igénybe, akik a jelen szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést megkötötték, és az általános szerződési feltételeket megismerték és elfogadták.

## **4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje, a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva**

Az előfizető a szolgáltatásra tett előfizetői szerződés megkötését követően az Internet szolgáltatást 30 naptári napon belül igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- az Előfizető Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapodnak meg;
- az Előfizető nem adja meg a Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.
- az Előfizető saját érdekkörében fellépő ok

Amennyiben az Előfizető a megrendelését az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl.: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségbe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését, a Szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az általános szerződési feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni.

## **5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

Az Internet szolgáltatás minőségi és célértékeit és mérési módszerüket cégünk definiálja és követi. A minőségi célértékeket a 6. számú melléklet tartalmazza.

### 5.1 Szolgáltató összes minimális sávszélessége:

az a minimális sávszélesség, mellyel a Szolgáltató terheletlen állapotban kapcsolódik az Internet hálózathoz. Értéke az ÁSZF jelen módosításának időpontjában: **116 Mbps**.

### 5.2 A szolgáltatás rendelkezésre állása:

A rendelkezésre állás az az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra x 365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 358 nap, azaz 8592 óra, mely éves átlagban 98 %-nak felel meg.

### **5.3 A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége:**

A teljes üzemidő 24 óra x 365 nap, a vállalt összes hibamentes napok száma 340, mely 93 %-nak felel meg.

### **5.4 IP hálózat csomagvesztése**

**IP hálózat csomagvesztése:** A csomagvesztés a szolgáltató hálózatán a szolgáltató dedikált IP hostja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb, mint 10% , a 10% feletti csomagvesztéssel rendelkező összeköttetést nem teljesítésnek értjük.

### **5.5 A hozzáférési pont megengedett forgalma**

Az előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti meghatározott forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában. Az érték más megállapodás hiányában korlátlan forgalom.

### **5.6 Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje**

Az ügyfélszolgálatot az ügyfelek a napi nyitvatartási időben telefonon, illetve személyesen is felkereshetik és ott írásban, vagy személyesen tehetnek bejelentést. Távbeszélőn történő bejelentést az ügyfélszolgálat fogadja és azt ha azonnal nem nyer elintézés akkor írásban rögzíti. Az ügyfélszolgálat a reklamációt kivizsgálhatja és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 15 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt.

Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere

### **5.7 Szolgáltató összes minimális sávszélessége:**

a sávszélesség biztosítása a Szolgáltató által megkötött menedzselt bérelt vonali szerződések alapján biztosított. A kimenő vonal kimaradását 2 független külső host egyidejű elérhetetlensége esetére definiáljuk.

### **5.8 A rendelkezésre állási érték számítása**

A rendelkezésre állási érték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma az adott előfizetőnél egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, továbbá a szolgáltató által közzétett előre be nem jelentett leállások idejével.

### **5.9 Szolgáltatásminőségi mutatók**

A szolgáltatásminőségi mutatókat a 6. számú melléklet tartalmazza. A mellékletben szerepelnek a szolgáltatásminőségi mutatókhoz rendelt célértékek és minimális értékek, a minőségi célértékek értelmezése és a teljesítés ellenőrzésére vonatkozó mérési módszer leírása. A 6. számú mellékletben feltüntetett szolgáltatás minőségi mutatók a Szolgáltató által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak.

A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, és a Kormány rendelet 4. számú mellékletében szereplő további információkkal együtt a Szolgáltató a tárgyévet követő év január 31-ig teszi közzé. Az első közzététel időpontja 2006. január 31. volt.

## **6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak**

A Internet hálózaton történő Internet szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató szolgáltatási szerződés keretében biztosítja.

Előfizető az, akivel a szolgáltató Internet szolgáltatás igénybevételére a „Általános szerződési feltételekben” meghatározott feltételek, valamint az egyes egyedi szolgáltatási szerződésekben meghatározott feltételek szerint szolgáltatási szerződést kötött.

### **6.1 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai, a szerződés létrejötte**

Az előfizető megkeresésére a Szolgáltató - amennyiben a műszaki feltételek erre adottak - az előfizetővel történő egyeztetést követően adathálózati (Internet) távközlési szolgáltatásra szerződést köt.

**Kezdeményezés:** Szolgáltatás igénybevételére szóló kérést írásban az igénybejelentő lapon, vagy telefonon teszi meg az ügyfél.

- Az ajánlatot a leendő előfizetőnek vagy képviselőjének kell megtennie.
- Az ajánlatot a szolgáltatónak kell címezni.
- Az ajánlat létrejöttéhez elegendő, hogy az ügyfélkapcsolati helyre megérkezzen.
- Az ajánlatnak tartalmaznia kell a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat, ennek hiányában az ajánlat joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben az ajánlattétel (igénybejelentés) a szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban felkéri az ajánlattevőt az ajánlat megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben a hiánytalan ajánlattételnek a szolgáltatóhoz való beérkezés az ajánlattétel időpontja.

6.1.1. Az ajánlattétel (igénybejelentés) kötelező tartalmi elemei:

Az igénybejelentés kötelező minimális elemei:

- ajánlattevő neve,
- lakóhelye,
- tartózkodási helye, illetve székhelye,
- előfizetői kategóriája,
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,
- az ahhoz csatlakozó távközlési végberendezés jellege és darabszáma

Természetes személy esetében továbbá:

- anyja neve,
- születési helye és ideje,

Nem természetes személy esetében továbbá:

- cégjegyzékszám, vagy nyilvántartási száma
- bankszámlaszám
- cégszerű megnevezése

A fentiekon túlmenően egyéb, - az előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó - adatot is tartalmazhat az ajánlattétel (igénybejelentés).

### **6.2 Az ajánlat nyilvántartásba vétele**

A szolgáltató a fent felsorolt adatokkal nyilvántartásba veszi az ajánlatot, és amennyiben az ajánlattevő részére 60 napon belül képes szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni, erről az ajánlattevőt az ajánlat beérkezését követő 30 napon belül értesíti, és egyben közli, hogy mely időpontban köti meg az előfizetői szerződést. A szolgáltató a szerződés megkötésének időpontjára tett nyilatkozatához kötve van, ezen időpontig mentesül a szerződéskötési kötelezettség teljesítése alól.

6.2.1 Változás az igénylő adataiban

Az igénylőnek az ajánlattételt követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait érintő változást haladéktalanul be kell jelentenie a szolgáltatónak. A változások az igények jellegétől függően eljárási költséggel, határidő változással járhatnak. A szerződés megkötéséig az igénylő az adatait bármikor megváltoztathatja, az igényt díjmentesen átírhatja.

### **6.3 Az ajánlat (igénybejelentés) nyilvántartásból történő törlése:**

A szolgáltató az igénylő szerződéskötési ajánlatára 30 napon belül köteles válaszolni. Ha az igénylő a szerződési ajánlatot további 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem válaszol, igénye a nyilvántartásból törölhető. Amennyiben az igénylő az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, úgy a szolgáltató igényét a várakozók nyilvántartásából törli.

### **6.4 Szerződéskötés**

Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás biztosítására képes, írásban megteszi a szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát. (szolgáltatási szerződés)

Az igénylő a szolgáltatási szerződést aláírva juttatja vissza a szolgáltatónak. A szolgáltatási szerződést az előfizető és a szolgáltató közvetlenül kötik meg.

A szolgáltató és az előfizető között az előfizetői szerződés a felek által történő aláírással és a Szolgáltatóhoz történő beérkezésével lép hatályba.

### **6.5 A szolgáltatói szerződés kötelező tartalmi elemei**

A szolgáltatói szerződés kötelező minimális elemei:

a) egyéni előfizető esetében:

- Előfizető neve (leánykori név is)
- Anyja neve
- Születési helye és ideje

b) üzleti/intézményi előfizető esetében:

- cégjegyzékszám, vagy nyilvántartási száma
- bankszámlaszám
- cégszerű megnevezése

c) mindkét előfizetői kategóriában:

- ajánlattevő neve,
- lakóhelye,
- tartózkodási helye, illetve székhelye,
- előfizetői kategóriája,
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,
- az ahhoz csatlakozó távközlési végberendezés jellege és darabszáma
- díjkiegyenlítés módja,
- a csatlakoztatott végberendezés tulajdonjoga,
- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások,
- területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
- az általános szerződési feltételektől való eltérések
- az igényelt szolgáltatások felsorolása,
- dátum, aláírás.

A fentiekén túlmenően egyéb, - az előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó - adatot is tartalmazhat a szolgáltatási szerződés.

A szolgáltató a visszaérkezett szerződéseket érkezteti, erről nyilvántartást vezet, amelybe az előfizető kérelmére betekinthesz.

### **6.5 A hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése:**

A létrejött szolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató a szerződés létrejöttétől 30 naptári napon belül biztosítja a szolgáltatást.

#### **6.6 Nem köti a szolgáltatót a szolgáltatói szerződés, ha:**

az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben bármilyen távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy a korábbi szolgáltatási szerződést a szolgáltató az előfizető hibájából egy éven belül írásban mondta fel.

#### **6.7 A szerződés teljesítésének feltételei**

Az Internet szolgáltatáshoz való hozzáférés és a szerződés teljesítése az ÁSZF szerinti szerződéskötési eljárásnak megfelelően történik.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését követően 30 napon belül lehetővé teszi a szolgáltatás igénybevételét.

#### **6.8 Felelősség**

A szolgáltató szerződéskötési kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés (számítógép) kötelező biztosítására. A szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli az előfizető által használt végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval a hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

#### **6.9 A szerződés hatálya**

A szerződés hatálya kiterjed az B.net Hungária Távközlési Kft-re mint szolgáltatóra, valamint az Internet szolgáltatás igénybevételére az adott szerződéssel kapcsolatosan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

A szerződés határozott vagy határozatlan időre jön létre a Felek megállapodása szerint.

#### **6.10 A határozott idejű szerződés időtartamának meghatározása**

A szolgáltatásra kötött határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet. A határozott idő lejártá előtt az előfizető kérésére a határozott idejű szerződés módosítható határozatlan idejű szerződéssé. Az előfizető ilyen jellegű szándékát a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájához, a szolgáltató pedig az előfizető számlázási címére köteles eljuttatni.

#### **6.11 Alkalmi szolgáltatás**

A szolgáltató alkalmi szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést köthet az előfizetővel 6 hónapot nem meghaladó határozott időtartamra vonatkozó megrendelés esetén.

#### **6.12 Az előfizető jogai**

##### **6.12.1 Betekintési jog**

A Szolgáltató az Előfizető számára a Szolgáltatónál előállt - az Előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít Előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

##### **6.12.2 A használat átengedése más részére**

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét más részére semmilyen körülmények között nem engedheti át.

##### **6.12.3 A szolgáltatás szüneteltetésének kérése**

A szolgáltatás szüneteltetésének feltételeit a 8. fejezet szabályozza.

#### **6.13 A szolgáltató jogai**

##### **6.13.1 Az előfizető nyilvántartása**

A szolgáltató az előfizetővel kötött szerződésekről, illetve az abban szereplő előfizetői adatokról nyilvántartást vezet, melyek többek között az alábbiakat tartalmazzák:

- név, cégszerű megnevezés,
- lakóhely vagy székhely,
- bankszámlaszám, illetve a követelés behajtásához szükséges adatok
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,
- díjkiegyenlítés módja,
- előfizetési, azonosítási számok,
- végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
- az igényelt szolgáltatás műszaki paraméterei,
- az összeköttetés-szakasz(ok) minősítése: állandó vagy alkalmi,
- előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- Általános szerződési feltételektől való eltérés.

A Felek a fentieken túlmenően további feltételeket is meghatározhatnak. A szerződés megszűnésekor az előfizető adatai a nyilvántartásból törlésre kerülnek.

#### 6.13.2 Az előfizető forgalmának megfigyelése

A szolgáltató az előfizető kérésére figyelheti az előfizető forgalmát. A szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

### 6.14 Az előfizető kötelezettségei

#### 6.14.1 A hibák bejelentése

Az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatánál jelentheti be a hibákat. Az előfizető végberendezés hibájából fakadó hibákra a szolgáltató hibaelhárítási kötelezettsége nem terjed ki.

#### 6.14.2 Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

Előfizetői interfészként kizárólag a szolgáltató által biztosított végberendezés csatlakoztatható, mely kielégíti a hatályos jogszabályokban foglalt műszaki követelményeket és CE vagy H megjelöléssel rendelkezik.

A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz való csatlakozás feltételei:

- a.) A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó számítógép vagy hálózat eleget tegyen a vonatkozó műszaki előírásoknak. Szabványos RJ45 ethernet végponttal rendelkezzen.
- b.) Az előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.
- c.) Az előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést át kívánja alakítani, illetve azokat nem távközlő berendezésekkel kívánja összekapcsolni, úgy ehhez a szolgáltató írásos hozzájárulását az ügyfélszolgálaton kell beszereznie. Amennyiben az előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a szolgáltatónak kárt okoz, az előfizetőnek azt meg kell térítenie.

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni.

Ha a szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot tapasztal, az előfizetőt felszólítja a hiányosság 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívüli helyezésére ennek elmaradása esetén a szolgáltató a szolgáltatási szerződést felmondhatja.

A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele

Az Előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti.

Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) tennie kell, hogy előzetes értesítés alapján a közcélú távközlési szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

A szolgáltató képviselője az ingatlanra történő belépés előtt köteles személyének és feladatának igazolására szolgáló okmányokat bemutatni.

#### Díjfizetés

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli, a 16. pontban meghatározott díjazási elveknek megfelelően.

Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató fizetési felszólítást küld, melynek mindenkor költséget az előfizető megtéríteni köteles.

Szolgáltató előrefizetett kártya formájában is szolgáltatathat. Ebben az esetben felhasználó a kártya megvásárlásával tesz eleget díjfizetési kötelezettségének.

#### 6.15 A szolgáltató kötelezettségei

A szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységeket végzi:

Szolgáltatás igénybevételi lehetőség biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig

- Üzemeltetés
- Karbantartás
- Felügyelet
- Hibaelhárítás
- Ügyfélszolgálat, tájékoztatás
- Számlázás

A Szolgáltató köteles megjelölni:

- az áralkalmazás feltételeként vállalt minőségi kötelezettségeket
- ezek igazolásának, tanúsításának módját
- a vállalt hibaelhárítási időt

#### Távközlési titoktartás

A szolgáltató az előfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti közzé.

A szolgáltató adatszolgáltatást kizárólag a törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

#### 6.16 Vis major

Jelen szerződés szempontjából vis majornak számít, és nem tartozik sem a szolgáltató, sem az előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartoznak háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében.

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

#### 6.17 A szerződő felek felelőssége

Az előfizető felelőssége, szerződésszegése

Az előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért.

Az előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

#### Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei

A szolgáltató nem járul hozzá a szerződésben rögzített szolgáltatás viszonteladásához. Kivételt képez a szerződött partnerei által külön viszonteladói szerződés keretében leírt szolgáltatások értékesítése.

A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét más részére semmilyen körülmények között nem engedheti át.

A szolgáltató felelőssége, szerződésszegése

A szolgáltató felelőssége a szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató az általános szerződési feltételekben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni.

A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

## **7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződés módosítási kérelmének szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek fennálló díjtartozása nincs.

### **7.1. A szerződés módosítás esetei az előfizető kérésére:**

#### **7.1.1 Átírás névváltozás következtében (díjmentes)**

Nem minősül átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni. Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek kell nyilatkozniuk. Ha az átírásra a felek megállapodása alapján kerül sor, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

A szolgáltató az előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be. Az átírás díjmentes, határideje a formai követelményeknek megfelelő bejelentéstől számított 15 nap.

#### **7.1.2 A szolgáltatás-hozzáférés helyének változtatása (díjköteles)**

Az előfizető kérheti a hozzáférési pont áthelyezést a szolgáltatótól. A módosításokat a szolgáltató részére be kell jelentenie, aki azokat nyilvántartásba veszi. Az áthelyezést a szolgáltató a műszaki feltételek rendelkezésre állása esetén 15 munkanapon belül elvégzi egyszeri díj fejében, mely a közzétett egyszeri becsatlakozási díj 50%-a.

#### **7.1.3 Számlázási cím módosítása (díjmentes)**

Az előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A számlázási cím megváltoztatásáért díjat nem kell fizetnie. Az átírás határideje 1 munkanap.

#### **7.1.4 Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében (díjmentes)**

Az előfizető adataiban bekövetkező változást azonnali hatállyal írásban kell jelenteni a szolgáltató részére. A szolgáltató a változást 1 napon belül átvezeti. Az előfizető mulasztása a szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

#### **7.1.5 Változás az előfizetői díjcsomagban, áttérés más díjcsomagra (díjmentes regisztráció)**

A szolgáltatás tartalmában történő változás (díjcsomag váltás) kizárólag hó fordulóval lehetséges, előzetes írásbeli bejelentés alapján.

## **7.2 A szerződés módosítás esetei a szolgáltató részéről:**

### **7.2.1 A szolgáltatás körében és /vagy feltételeiben beálló változások**

A szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat – jellegüktől függően – bevezeti az Általános szerződési feltételekbe.

### **7.2.2 A szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja**

Ha szolgáltató jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles az általános szerződési feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 30 nappal a törvényi előírásoknak megfelelően közzétenni.

A szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról köteles az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondási jogok feltételeiről történő tájékoztatással.

Ha az előfizető számára kedvezőtlen változás esetén nem fogadja el a szolgáltatásban bekövetkezett változásokat, úgy jogában áll az előfizetői szerződést indokolás nélkül – az értesítést követő 8 napon belül azonnali hatállyal felmondani.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítést az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

## **8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

### **8.1 A szerződés teljesítésének átmeneti akadály**

Szünetel a szolgáltatás, ha a szolgáltatási szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik olyan nem várt és el nem hárítható körülmény miatt, melyért a szolgáltatót nem terheli felelősség (vis major), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (különösen: terrorelhárítás, kábítószer kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon. Erre az időszakra az előfizető díjfizetésre nem kötelezett.

### **8.2 Előfizető kérése alapján**

Az előfizető kérése alapján a szolgáltatást a bejelentést követő hónaptól egész hónapokra szüneteltetni lehet. Fix szerződési időtartam esetén a szüneteltetésre csak a szerződés határozatlan idejűvé válása után van lehetőség. A szünetelés alatt az előfizető rendszeres díj fizetésére nem kötelezett. Az előfizető kérésére történő szüneteltetés leghosszabb ideje 6 hónap lehet.

### **8.3 A szolgáltatás szüneteltetése a szolgáltató érdekkörébe eső okból**

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért a szolgáltató felelős, az előfizető a kiesett időszakokra díjfizetésre nem kötelezett. Ha az előre bejelentett karbantartást bele nem számítva a kiesett időszak a 48 órát meghaladja, a tárgyhavi díj jóváírásra kerül.

Nem terheli felelősség a szolgáltatót, ha a szolgáltatás szünetelésének oka a hálózat karbantartása, átalakítása, felújítása, cseréje miatt – más műszaki megoldás hiányában – szünetel, és erről a szolgáltató az előfizetőt előzetesen, 15 nappal írásban értesíti. A szüneteltetési idő naptári hónaponként legfeljebb 1 nap lehet.

Rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárási körülmények és hálózat fejlesztések miatti hálózat-beállításokat, valamint a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének biztosítása érdekében a hálózaton végzett beavatkozásokat és az eszközök cseréje esetén előforduló kieséseket.

#### **8.4 A szolgáltatás szünetelése az előfizető hibájából.**

Amennyiben a szolgáltatás szünetelésére az előfizető hibájából kerül sor, a szolgáltatást teljesítettnek kell venni, az előfizető a szolgáltatási díjak megfizetésére kötelezett.

#### **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételek korlátozására a forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) A támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja
- c) Az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A szolgáltató köteles a korlátozást az előfizető kérésére haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A visszakapcsolásért a szolgáltató 2.000,- Ft+ÁFA egyszeri díjat számolhat fel.

#### **10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

##### **10.1 A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

##### **10.2 A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását tértivevényes levélben történő írásbeli értesítéssel köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról más egyéb módon is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását.

(6) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés elküldését követő legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizetői havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5.000 Ft-nál magasabb előfizetési díj esetében az 5.000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

### **10.3 Határozott idejű szerződés megszűnése**

- Közös megegyezéssel
- A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével
- A szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- Az előfizető jogutód nélküli megszűnésével
- A határozott időtartam lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg.
- Azonnali hatályú felmondással

### **10.4 Határozatlan idejű szerződés megszűnése**

- felmondással, a felmondási idő lejártával,
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- az üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- a felek közös megegyezésével
- az előfizető halálával, ha: nincs a jogviszonyt folytató örökös, eltartó.

### **10.5 A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

## **11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

A szolgáltató a szolgáltatása biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg.

A szolgáltató szolgáltatásának teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont:

- a)működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b)igénybevehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

A szolgáltató nem felelős fenti hibákért, ha azokat bizonyítottan az előfizető vagy az előfizető érdekkörében más személy okozta.

Hibabejelentést az előfizető írásban és telefonon is tehet. A bejelentett hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az előfizető bejelentette, és a szolgáltató azt megállapította.

A hibajelenség megállapításához a szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

A hibabejelentés háromféleképpen lehetséges:

-Telefonon keresztül: A hibabejelentés a helyi tarifával hívható 0640/ 200-988 számon történhet. A telefonon érkező hibát regisztráljuk egy elektronikus adatbázisban. További elérhetőségek: 99/322-340, 99/544-530, 0620/260-1580, 0620/203-8866

-Elektronikus formában: Emailen keresztül hibabejelentés (support@bnethungaria.hu)

Az emailen érkező hibabejelentést hasonlóan a telefonon érkező bejelentéshez egy elektronikus adatbázisban regisztráljuk.

-Hagyományos levélben: Hasonlóan az elektronikus levelezéshez, a beérkező hibabejelentéseket regisztráljuk egy elektronikus adatbázisban.

A több szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a szolgáltatók kötelesek együttműködni. A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul átvizsgálja és átadja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha azt az előfizető elfogadta.

**A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.**

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A 72 órán belüli nem teljesítés esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatóság minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérheti. A hatóság minőség-felügyeleti eljárását a hatóság piac-felügyeleti, minőség-felügyeleti és ellenőrzési tevékenységéről szóló miniszteri rendelet határozza meg.

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95 %-ára

A szolgáltató vállalja, hogy az összes előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 95%-ában 72 órán belül elhárítja. (a munkaszüneti napokat leszámítva).

Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót valamint az előfizetőt értesíti.

## **12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

Az B.net Hungária Távközlési Kft. az Előfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére az alábbi helyen és címen ügyfélszolgálatot működtet.

Ügyfélszolgálat címe, elérhetősége:

**Sopron, II. Rákóczi F. u. 5.**

**Tel.: 99/322-340, 99/544-530, ügyelet reggel 8.00-9.00 és 17.00-22.00 20/203-8866**

**E-mail: support@bnethungaria.hu**

**Nyitva tartás: munkanapokon H-P 9.00- 17.00**

Az Ügyfélszolgálat helyéről, nyitva tartásáról, igénybevételek lehetőségéről, a felszólalások, panaszok ügyintézésének módjáról a Szolgáltató a szolgáltatási (előfizetői) szerződés megkötésével egyidejűleg, az esetleges változásokról pedig a sajtó vagy közvetlen értesítés útján megfelelően tájékoztatja az igénybevevőket. A hibabejelentés az ügyfélszolgálati irodákban, illetve azok telefonszámain történhet. Az Előfizető által a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket és panaszokat a Szolgáltató a bejelentést követő 1 napon belül kivizsgálja.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban tett észrevételeit kivizsgálja és erről az észrevétel benyújtásától számított 15 napon belül írásban válaszol.

A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a felmondani.

Hibabejelentés, vagy díjreklamáció esetén a szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi. A díjreklamációt legkésőbb 30 napon belül kivizsgálja. A hibabejelentést 72 órán belül kivizsgálja. A vizsgálat eredményről haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a területileg illetékes **Győr-Moson-Sopron megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez** (9022 Győr, Árpád u. 32.), illetve a területileg illetékes **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához** (Sopron, Kossuth Lajos u. 26. T: 99/ 518-500) is fordulhat panaszával. Az előfizető a bíróság előtt a **Gazdasági Kamarák mellett működő békéltető testülethez** is fordulhat. A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – a Soproni Városi Bíróság illetékes.

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha az előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet visszafizeti.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától** (Sopron, Kossuth Lajos u. 26. T:003699 518-500) vizsgálatot kérni.

Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti.

Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Előfizető kérésére ezen adatokat Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a szolgáltató érdekkörében felmerült okból Előfizető díjreklamációjának Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

A szolgáltató folyamatosan biztosítja az előfizető részére a számlázás alapjául szolgáló saját fogyasztási adatainak internetes lekérdezését.

### **13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **13.1 Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés**

A szolgáltató késedelmes, illetve hibás teljesítésével kapcsolatban nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a szolgáltató az előfizető bejelentése alapján megtéríti.

Hibás teljesítés következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges magatartások határidőben történő elvégzése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn. A kötbér akkor is jár az előfizetőnek, ha kára nem merült fel.

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

### **13.2 Reklamációk és viták rendezése jogorvoslat**

Ha az előfizetőnek reklamációk és vitás ügyek vonatkozásában elsősorban a szolgáltatási szerződéssel vagy a szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálati irodához kell fordulnia. Ügyfelfogadási időn belül lehetőség van az ügyfélszolgálati iroda személyes felkeresésére is. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül írásban válaszol.

Telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően – indokolt esetben -, írásban válaszol.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, a szolgáltatói szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes jegyzőhöz, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelethez, illetve bírósághoz fordulhatnak.

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes hírközlési felügyelettől kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

A szolgáltató mindenkor székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező illetékes városi bíróság jogosult eljárni a szolgáltatói jogviszonyból eredő jogvitákban.

### **13.3 Számlareklamáció**

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjat vitatja, az ellen írásban, a befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be a területi ügyfélszolgálati irodához.

A szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az előfizetőnek, kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Amennyiben az előfizető a számla összegét befizetési határidőn belül megreklamálja, úgy a panasz kivizsgálásának idejére a reklamált összeget megfizetni nem köteles. Amennyiben a reklamációt a Szolgáltató a vizsgálat lezárásával alaptalannak találja, úgy a reklamált összeget Előfizető megfizetni köteles. Számlareklamáció esetén a felszámított díj számlálásának és megállapításának helyességét a szolgáltató úgy bizonyítja, ha igazolja, hogy a kifogásolt időszakban a szolgáltatást érintő műszaki hiba nem fordult elő, illetőleg az nem volt hatással a szolgáltatás minőségére.

A szolgáltató abban az esetben találja alaptalannak a számlareklamációt, ha a fentieket, az előfizető által kifogásolt időszakra vonatkozó hibajegyzékkel, javítási jegyzőkönyvvel bizonyítja.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy a szolgáltatást az előfizető saját felróható magatartása következtében nem, vagy nem megfelelő minőségben tudja igénybe venni, úgy a szolgáltató a reklamációt az előfizető kérelmének elutasításával lezárja.

Ha az előfizető a szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül írásban nem jelenti be, hogy nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, és a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki, a szolgáltató – a szerződés felmondásának kezdeményezése mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. (Késedelmi kamatot a szolgáltató csak a maximum 30 napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 nap alatt teljes körűen elvégezni.)

Abban az esetben, ha az előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést. Ennek sikertelensége esetén az előfizető bírósághoz fordulhat. Az egyeztetés eredménytelensége esetén a nem peres vagy peres eljárás jogerős lezárásáig a szolgáltató nem alkalmazhatja a díjtartozásra vonatkozó szabályokat.

Ha az előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az egy éves elévülési időn belül van lehetősége -, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a kamatokkal együtt, köteles visszafizetni az előfizető részére.

Három hónapnál régebbi számlapanasz esetén a szolgáltató a műszaki vizsgálat lefolytatására nem köteles.

### **13.4 A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről**

Amennyiben az előfizető a meg nem felelésre vonatkozó bejelentésével a szolgáltató nem ért egyet, az előfizető hatósági, vagy független szakértőket kérhet fel a meg nem felelés igazolására. Ezeknek

jegyzőkönyvben rögzített véleményét a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásul figyelembe venni.

#### **14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei**

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás. hozzáférési pontra a közcélú távbeszélő hálózaton keresztül a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel rendelkező szabványos végberendezéseket kapcsolhat.

A megrendelő feladata a kereskedelemben kapható szabványos vagy típus engedélyezett végberendezés biztosítása. A szabványos csatlakozás szempontjából a szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket.

#### **15. Adatkezelés, adatbiztonság**

A szolgáltató előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezeli. Az adatkezelés az előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény rendelkezéseinek (1992. Évi LXIII. törv.) megfelelően kell, hogy történjen.

A szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatást kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

#### **A kezelt adatok köre**

A Szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei,
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- c) az előfizető címe és az állomás típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- e) az Előfizető által küldött adatcsomagok cél címe és kapott csomagok forrás címe
- f) a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- g) a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa egyéb szolgáltatás dátuma,
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- j) az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatokat.

Az (1) bekezdés a) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a b)-j) pont szerinti adatok a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető beleegyezésével - kezelheti az (1) bekezdés szerinti adatokat.

Adatkezelés, adatvédelem: A szolgáltatóra az általános adatkezelési és adatvédelmi előírások vonatkoznak, az előfizető adatait szolgáltató harmadik fél részére nem adhatja ki, kivéve az erre jogszabályban meghatározott szerveknek a jogszabályban meghatározott esetekben. A szolgáltató, az ügyfél által igénybe vett szolgáltatás mennyiségének, ill. annak időbeli eloszlására vonatkozó adatait statisztikai célra egyedileg nem azonosítható módon felhasználhatja.

Szolgáltató az Előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van. Az Előfizetőről kezelt személyes adatokról, azok jogcíméről és azok felhasználásáról, valamint az adatkezelésre vonatkozó szabályokról az B.net Hungária Kft. „Adatkezelési Szabályzata” rendelkezik.

Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni:

- azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik.
- a meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

Szolgáltató tájékoztatási fenti kötelezettségének eleget téve tájékoztatja Előfizetőt, hogy Szolgáltató előfizetői szolgáltatása igénybevételével kapcsolatosan a személyes adatok biztonságát veszély nem fenyegeti.

Adatszolgáltatás az előfizető számára

A Szolgáltató a szolgáltatást csak a „személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. ez a tájékoztatás ingyenes.

Az előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

## **16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje**

### **16.1 A díjazás és számlázás alapelvei**

A szolgáltatási díj szabadáras kategóriába tartozik. A hatósági árformába nem tartozó – szabadáras – távközlési szolgáltatások díját a szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében az B.net Hungária Kft. a tervezett díjváltozás előtt 30 nappal teszi közzé az új díjakat. A díjváltozás hatálybalépésének napjától az előfizetőnek az új díjakat kell megfizetnie.

Amennyiben az előfizető az új díjakkal nem kíván szerződést kötni, úgy jogosult a szolgáltatási szerződés felmondására, az ÁSZF 7. pontjában foglalt feltételeknek megfelelően. A szolgáltatások díjai, a mindenkor érvényes díjtáblázat szerint, amely megtalálható, a következő címen: [www.bnethungaria.hu](http://www.bnethungaria.hu), valamint az ügyfélszolgálatokon kifüggesztve.

### **16.2 Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjat (belépési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az előfizetőnek egy szolgáltató, egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. Ezek mértékét a Díjszabás tartalmazza. Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban. Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást az Előfizető. Díjfizetés nélkül szolgáltatást igénybe venni nem lehet

### **16.3 Rendszeres díjak:**

A rendszeres díjak mértékét a **Díjszabás** tartalmazza, illetve a szolgáltatás szüneteltetéséhez kapcsolódó díjfizetésről az ÁSZF. 8. pontja rendelkezik

### **16.3 Díjazási időszakok**

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

### **16.4 Forgalmi díjak**

Forgalmi díjakat a **Díjszabás** tartalmazza, amennyiben a szolgáltató forgalmi díjas szolgáltatást nyújt.

### **16.5 Díjfizetés és számlázás módja, ideje**

Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról havonta számlát bocsát ki. A számla mindig a tárgyidőszakban esedékes, a számlán feltüntetett időpontban. A Szolgáltató által kibocsátott számlának nyolc nappal a fizetési határidő előtt kell az Előfizetőhöz megérkeznie. A késedelmes teljesítésért Előfizető felelősséggel tartozik.

Számla összegének kiegyenlítése a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételevel történhet, ahogy azt az előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte, illetőleg felvállalta. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

#### **16.6 Késedelmi kamat**

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – a jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

#### **16.7 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás**

Ha az előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem teljesíti, akkor az esedékességet követően a szolgáltató egy telefonhívással felhívhatja a figyelmét a késedelemre és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről. A szolgáltató a 30 napot meghaladó díjtartozással rendelkező előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítást követően kárának enyhítése céljából jogosult az előfizető kimenő forgalmának korlátozására.

Amennyiben a fizetési felszólítás eredménytelen, Szolgáltató jogosult a tartozás behajtására szerződés alapján kintlévőség kezelő céget megbízni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a behajtás és esetleges végrehajtás költségeit viselni köteles.

#### **17. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Az előfizetői szerződés megkötésével rögzítésre került, más szolgáltató előfizetői szolgáltatása nem elérhető.

#### **18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

A általános szerződési feltételek folyamatosan megtalálható, a következő címen: [www.bnethungaria.hu](http://www.bnethungaria.hu) valamint az ügyfélszolgálatokon kifüggesztve. Az általános szerződési feltételek esetleges módosításáról a szolgáltató minden előfizetőjét értesíti.

#### **19. Irányadó jog**

Az Előfizetői Szerződésben, és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai és rendeletei az irányadók.

#### **20. Mellékletek**

Az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan mellékletei:

- 1., Fogalom meghatározások
- 2., Hálózat használati irányelvek
- 3., Igénylőlap internet szolgáltatáshoz
- 4., Előfizetői szerződés Internet szolgáltatáshoz
- 5., Adatvédelmi és adatkezelési szabályzat
- 6., Minőségi célértékek és meghatározásuk
- 7., Díjszabás