

Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből

Az Általános Szerződési Feltételek teljes terjedelemben megtekinthető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján (www.cbntelekom.hu)

A Szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat címe és nyitva tartási rendje

A Szolgáltató cégneve: CBN Telekom Kft. (www.cbntelekom.hu)

A Szolgáltató székhelye és levélcíme: 7400. Kaposvár, Fő u. 2.

Az ügyfélszolgálati iroda címe, telefonszáma, faxszáma: 7400. Fő u. 2. tel: 82/333-777 (VoIP hálózatunkból ingyenesen hívható), 20/357-38-85, (számlázás, hibabejelentő, ÁSZF elérhetősége), fax: 82/526-126

Az ügyfélszolgálati iroda ügyfélfogadási ideje: hétfő-péntek: 8⁰⁰-16⁰⁰.

Munkaszüneti napokon ill. munkanapokon 16⁰⁰ - 8⁰⁰ bejelentéseket az ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu címen lehet megtenni. Az internetes ügyfélszolgálat a nap 24 óráján át elérhető.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, ill. elérhetőségeik megjelölése (ÁSZF 1.5.)

A szerződé felek a reklamációk és viták rendezését elsősorban az ügyfélszolgálat igénybevételeivel rendezik. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, minőség-felügyeleti kérdésekben és az Általános Szerződési Feltételek betartásával kapcsolatos esetekben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25), és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (1052 Budapest, Városház utca 7.), az Előfizetői Szerződésből eredő vitájuk ügyében a Kaposvári Városi Bírósághoz (7400 Kaposvár, Szent Imre u. 14/a), fordulhatnak.

Az előfizető adatainak kezelése (ÁSZF 10.)

A Szolgáltató Előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az Előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmaznak, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezel. Az adatkezelés az Eht. 154. §-ának megfelelően történik. A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes szolgáltatást kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet. A Szolgáltató betekintési lehetőséget biztosít az Előfizető számára az Előfizető Szolgáltatónál előállt saját adataiba.

Az előfizetői szolgáltatások meghatározása, a szolgáltatás díjainak, minőségi célértékeinek leírása az Általános Szerződési Feltételekben

A szolgáltatások meghatározása az ÁSZF 16.1. pontjában, a díjak leírása az Előfizetői Szerződés mellékletében /az Előfizetői Szerződésben, és az ÁSZF 16.3. pontjában, a minőségi célértékek az ÁSZF 4.1. és 16.2. pontjában, a kedvezmények az ÁSZF 7.1.3. pontjában és az Előfizetői Szerződésben találhatóak.

A szerződéses jogviszony kezdete, hatálybalépése, a szerződés időtartama (ÁSZF 9.1.)

A felek között a szerződéses jogviszony az Előfizetői Szerződés mindkét fél által történő aláírásával lép érvénybe, míg a szolgáltatás műszaki megvalósulásával lép hatályba (nem lehet több 30 napnál) az Előfizetői Szerződésben rögzítettek szerint határozott vagy határozatlan időtartamra. A hatályba lépés napjától kezdődik a határozott tartam. A „közvetítő-előválasztás és VOIP szolgáltatás”-okra a felek kizárólag legalább egy éves (12 kiszámlázott hónap minden szerződött számra és hívásirányra) határozott időtartamra köthetik meg az Előfizetői Szerződést. (Egyéni előfizetők esetében legfeljebb 24 hónapra köthető).

Amennyiben bármelyik fél a szerződésben rögzített határozott időtartam utolsó napját megelőző 30 napot megelőzően írásban nem jelzi a szolgáltatás felmondásával kapcsolatos igényét, úgy Egyéni előfizetőknel a határozott tartam lejártát követően – ráutaló magatartással a szerződés határozatlan időtartamra a felek további jogselekménye nélkül automatikusan meghosszabbodik.

Üzleti előfizetőknel a szerződés határozatlan tartamúvá válik, azonban a felek egyező akarattal eltérhetnek a határozott tartam lejártát követő szerződés meghosszabbításának módjában.

A határozott időtartam alatt az Előfizetői Szerződést az Előfizető kizárólag az ÁSZF-ben megállapított kötbér megfizetése mellett mondhatja fel, amelyetől CBN egyedi elbírálás alapján eltekinthet. Ugyanezen szabályok alkalmazandók abban az esetben is, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződést határozott tartama utolsó napját megelőző 30 napon belül mondja fel.

A szerződés hatályát veszíti a műszaki megvalósulás megszűnésével.

A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések (ÁSZF 6.1.), számlapanaszok elintézési rendje (ÁSZF 6.2.)

Hibabejelentő elérhetősége és a számlapanaszok bejelentése telefonon: 82/333-777, 20/357-38-85, faxon: 82/526-126, e-mailen: ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu

A műszaki hibák esetében az Előfizető a Szolgáltatóhoz fordulhat, de bizonyos hibajelenségek esetén – a Szolgáltatás sajátosságaira tekintettel – az Előfizető a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóhoz, illetve a közreműködő szolgáltatóhoz köteles fordulni.

A Szolgáltató a valószínűsített hibákat a bejelentéstől számított 24 órán belül kivizsgálja. Amennyiben a hibával kapcsolatban felelősségét megállapította, a hibát további 48 órán belül elhárítja. A Szolgáltatót csak a Szolgáltatás nyújtásával és a Szolgáltató hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terhelni felelősség, illetve kijáratási kötelezettség. (72 óra)

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, az ügyfélszolgálatához fordulhat. A Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig (1 év) díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Szolgáltató köteles az Előfizető valamennyi írásbeli javaslatát, kérését és panaszát megvizsgálni, és azokra 30 (harminc) napon belül válaszolni.

A számlázás módja (ÁSZF 7.), díjszabás (ÁSZF 3.sz. melléklet)

A szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel forgalmi díjat köteles fizetni. A forgalmi díjak kiszámítása a hatályos díjszabás / egyedi díjak alapján történik, melyet az Előfizetői Szerződés tartalmaz (az egyedi díjakat kedvezményként rögzíteni kell). A forgalmi díjak mérése és elszámolása percalapon történik. A Szolgáltató jogosult minden megkezdett perc után számlát kibocsátani Előfizető részére. Ezekről egyedi esetekben az Előfizető javára el lehet térni, melyet az Előfizetői Szerződésben kedvezményként rögzíteni kell. Szolgáltató nem számol kapcsolási díjat, az Előfizető kérésére és az általa megadott e-mail címre térítésmentesen havonta megküldi a tételes számlarészletezőt. Egyéb díjak (afa-t nem tartalmaz – 3.sz. melléklet): Csatlakozási díj: 4000 Ft/telefonszám, Szünetelés: 2000 Ft, Korlátozás: 5000 Ft, Újabb hívásirány: 4000 Ft/telefonszám, Újabb telefonszám: 4000 Ft, Összes hívásirány lemondása (szerződés megszűnése): kötbér, Áthelyezés: 4000 Ft/csatlakozás. Átírás: 5000 Ft/szerződés, Hívásrészletező: 5 Ft/ tétel, de min. 300 Ft. (e-mailen ingyenes), Számlamásolat/db: 500 Ft, Kötbér: A kötbér mértéke a kiszámlázott havi átlagforgalom szorozva a szerződésből hátralévő, ki nem számlázott hónapok számával, de min. 15000 Ft/telefonszám. ÁSZF teljes terjedelemben: 2000 Ft (internetről és e-mailen ingyenes), Fizetési felszólító: 500 Ft (e-mailen ingyenes), Késedelmi kamat: évi 17%, Előfizetési díj: 1500 Ft/telefonszám, Számhordozási díj: 5000 Ft/telefonszám, Kiszállás/leszerelés (előfizető érdekében felmerült okból): 5000 Ft+300 Ft/km/ alkalom, Áthelyezés, (ADSL): 10000 Ft/szám, Kötbér (ADSL): teljes határozott időtartamra/hűségidőre (de minimum 6 hónap) vonatkozó összes szolgáltatási díj kiszámlázását jelenti – a feltételeken igénybe vett kedvezményekkel együtt, Expressz telepítés (5 napon belül): 16000 Ft, DNS fenntartás díja: 3500 Ft / 2év, Fix IP cím: 2500 Ft, Sáv szélesség módosítás egyszeri díja: 4.000 Ft, Normál ADSL igénylése esetén fizetendő egyszeri csatlakozási díj: 16.500 Ft, Telefonvonal-jellegváltás (egyéni/üzleti):10000Ft/csatlakozás

Az e-mail szolgáltatás díjai: Az ADSL szolgáltatáshoz 1 db e-mail cím jár, 1-5 db. e-mai cím díja: 200 Ft/db/hó vagy 2200 Ft/db/év, 6-20db. e-mai cím díja:

150 Ft/db/hó vagy 1650 Ft/db/év, 20 db. Feletti e-mai cím díja: 100 Ft/db/hó vagy 1100 Ft/db/év, Minden e-mail cím 50 MB tárhelyet tartalmaz (400

Ft/50MB), POP3, IMAP, SMTP eléréssel, Virus és spam szűréssel, E-mai cím módosítása: 200 Ft/db

Szolgáltató bruttó 1000 Ft forgalmi díj alatt nem küld számlát, azt a következő havi számla összegéhez számolja. Szolgáltató a számlát kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, legkésőbb minden hó 10-ig. Az Előfizető a szolgáltatások igénybevételeért fizetendő díjakat a Szolgáltató által kiállított számla ellenében köteles a 12 napos fizetési határidőben megfizetni. Az Előfizetőnek küldött számlák és értesítések – eltérő bizonyítás hiányában – az Előfizető részére történő kibocsátástól számított 5 nappal tekintendők kézbesítettnek. Ha az előfizető a díjat a felszólítás ellenére sem egyenlíti ki, szolgáltató jogosult kamatot számolni, ill. a szolgáltatást korlátozni. (ÁSZF 9.1.2) Ha az Előfizető tárgyhó 15. napjáig nem kap számlát, ennek tényét köteles az ügyfélszolgálaton 5 napon belül bejelenteni, ami nem jelent mentesülést a fizetési határidő alól.

Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgáltatótól bármikor felvilágosítást kérhet.

A Szolgáltató szerződésszegésének jogkövetkezményei (ÁSZF 6.3.)

Amennyiben a Szolgáltató az őt terhelő hibaelhárítási kötelezettségének nem tesz eleget, a hiba kijavításáig terjedő időtartamra kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési /és fogalmi díj átlaga alapján egy napra vitett összeg nyolcszorosa. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. Gyengébb minőségű, de még igénybe vehető a szolgáltatás, ha a minőségi célértékeken belül van. Amennyiben a felek között az Előfizetői Szerződés bármely okból megszűnik, az esetben felek kötelesek egymással elszámolni. Szolgáltató a még hátralevő, ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékéről szóló számlát az aktuális hónap zárását követően megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette, az esetben a túlfizetés összegét is köteles visszafizetni az Előfizető részére.

A szerződés módosításának feltételei (ÁSZF 9.)

Módosítás az Előfizető által: Előfizető tudomásul veszi, hogy a Hozzáfért Biztosító Szolgáltatójával fennálló jogviszonyában történt bármilyen változás hatással lehet a CBN által nyújtott szolgáltatásra. Az előfizetői adatok bármely változásáról (áthelyezés, névátírás, telefonszám változás, címváltozás, csatlakozás típusának megváltozása, hívásirány bővítése) Szolgáltató ügyfélszolgálatát 3 munkanapon belül hitelt érdemlő módon értesíteni kell. (levélben, faxon, e-mail-ben). A mulasztásból keletkezett károkért Szolgáltató nem felel. Ha az ebből eredően Szolgáltatót kár éri, Előfizető köteles a kár összegét megtéríteni. A módosítások vállalási határideje Szolgáltató részéről nem több 30 nappal.

Módosítás a Szolgáltató által: Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői Szerződésben foglaltakat módosítani. Erről azonban köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. A Szolgáltató nem köteles az értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia: Utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására; A módosítások lényegének rövid leírását; A módosítások hatálybalépésének időpontját; A közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét, Amennyiben jogszabály, vagy az elektronikus hírközlésre vonatkozó egyéb szabály másként nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a Szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy a minőségi célértékekre vonatkozó változtatás. Az irányadó jogszabályokban és az ÁSZF-ben meghatározottaktól az Előfizetői Szerződésben eltérhetnek–kizárólag Előfizető javára.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Az Előfizető általi nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terhelő annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette. Nem mondhatja fel az előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására az alábbiak miatt kerülhet sor: Szolgáltatóra és Előfizetőre vonatkozó jogszabályok változása Új jogszabály hatályba lépése A meglévő szolgáltatások tartalmának változása, vagy szolgáltatás megszűnése Új szolgáltatás bevezetése Nemzeti Hírközlési Hatóság, Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség vagy Versenyhivatal kötelező határozatában foglaltak hatályba lépése A szolgáltatás nyújtása során tapasztalt gyakorlat az Előfizetők magatartása miatt Körülményekben bekövetkezett lényegi változások Szolgáltató által megállapított díjak változása

A szolgáltatás korlátozása (ÁSZF 9.1.) és szünetelése (ÁSZF 9.1.3.)

Szolgáltató a szerződés felmondása előtt az előfizetői szolgáltatás korlátozására jogosult (az előfizető egyidejű értesítésével, korlátozási díj ellenében), ha 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 ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot. A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Amennyiben akár az Előfizető kérésére (pl. áthelyezés, csatlakozás típusának megváltozása, stb.), akár a HBSZ érdekében felmerült okból az Előfizetőnek a HBSZ-val fennálló jogviszonya szünetel, köteles erről a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni. Szolgáltató a korlátozás díjával megegyező összeg megfizetését kérheti. A szolgáltatás szünetelhet az előfizető kérése alapján, amelynek leghosszabb időtartama 30 nap. Előfizetői díjtartozás esetén szünetelés nem kérhető. Előfizető tudomásul veszi, hogy a szünetelés időtartamával a szerződéses időszaka meghosszabbodik.

A szerződés felmondása (ÁSZF 9.2.1; 9.2.2; 12.)

Felmondás Előfizető által: Az előfizető jogosult az előfizetői szerződést bármikor, indoklási kötelezettség nélkül, 8 napos felmondási idővel, írásban felmondani. A közvetítő-előválasztás/VOIP szolgáltatás igénybevétele esetén a határozott időtartam alatt az előfizetői szerződést az előfizető kizárólag a határozott időtartam utolsó napját megelőző 30 nappal megelőzően mondhatja fel az ÁSZF-ben megállapított kötbér megfizetése nélkül, míg a határozott időtartam utolsó napját megelőző 30 napon belül, valamint eyegekben a határozott időtartam alatt bármikor, 8 napos felmondási idővel, kizárólag az ÁSZF-ben megállapított mértékű kötbér megfizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői szerződést felmondással az előfizető.

Az előfizető a felmondást minden esetben a szolgáltató ügyfélszolgálatához köteles „tértivevényes/ajánlott” küldemény formájában megküldeni, vagy egyéb igazolható módon eljuttatni.

Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új lakcímről/értesítési címről a szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatnia kell.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

Ha az előfizető az előfizetői szerződéssel (ÁSZF-fel) ellentétesen mondja fel az előfizetői szerződést a határozott időtartam alatt vagy, ha az előfizetői szerződés a szolgáltató részéről az előfizető szerződésszegésének következtében kerül felmondásra, úgy az előfizető köteles a szolgáltató javára kötbért fizetni, valamint az általa igénybevett, az előfizetői szerződésben rögzített mértékű kedvezményeket egyösszegben, a szerződés megszűnésétől számított legkésőbb 8 napon belül visszafizetni.

Felmondás Szolgáltató által: Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb mint 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatóságához 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. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha előfizető akadályozza, veszélyezteti a hálózat működését; ha nem biztosítja a helyszíni ellenőrzéseket; ha a szolgáltatást törvénybe ütközően használja.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése ÁSZF (9.1.4. – 9.2.)

Amennyiben a felek között az Előfizetői Szerződés bármely okból megszűnik, (a felek közös megegyezésével; a felek bármelyikének a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti felmondásával; A hatályosság megszűnésével; az Előfizető halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével; a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével; ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 60 napig nem tudja biztosítani (vis major), üzletpolitikai okból az esetben felek kötelesek egymással elszámolni. Szolgáltató a még hátralevő, ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékéről szóló számlát az aktuális hónap zárását követően megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette, az esetben a túlfizetés összegét is köteles visszafizetni az Előfizető részére. Abban az esetben, ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, abban az esetben Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.