



Optical Internet

# Általános Szerződési Feltételek Üzleti ügyfelek számára General Contract Terms and Conditions for business customers

Hatálybalépés napja: 2019. május 15.  
In effect from: May 15, 2019

## Tartalomjegyzék

- 1. Általános adatok, elérhetőség**
  - 1.1 A Szolgáltató neve és címe
  - 1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) és annak az internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők
  - 1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)
  - 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe
  - 1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége
- 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**
  - 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a 2/2015. NMHH rendelet („Rendelet”) 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei
  - 2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája
  - 2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai
  - 2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő
  - 2.5 Mobil internet hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a Rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei
- 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**
  - 3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása
  - 3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe
  - 3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás
  - 3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e
  - 3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye
- 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**
  - 4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei
  - 4.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése
  - 4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló

## Contents

- 1 General information, contact data**
  - 1.1 Name and address of Service Provider
  - 1.2 Contact details of the Service Provider’s customer service center (address, telephone number and other contact details) and the web address where the up-to-date contact details of other customer service centers are available
  - 1.3 All contact details of the Service Provider’s technical support service (address, telephone number, other contact details, business hours)
  - 1.4 Web address of the Service Provider
  - 1.5 Availability of the general contract terms
- 2 Conclusion and terms of service agreements**
  - 2.1. The procedure for the conclusion of service agreements specified in Section 5(2) of Decree No. 2/2015 of the Hungarian National Media and Telecommunications Authority (“Decree”) and terms of the offer for a service agreement
  - 2.2 Information required for service agreements
  - 2.3 The method and conditions of accessing subscription services, and any temporal, personal, technical or other restrictions on such access
  - 2.4 Deadline for installation and configuration of access point or connection to a network endpoint and the start of the service
  - 2.5 Conditions of termination as specified in Section 8(2) of the Decree in the case of service providers offering mobile internet access, mobile telephony services and satellite and terrestrial digital broadcasting services
- 3 Description of the services**
  - 3.1 Subscription services provided by the Service Provider
  - 3.2 Geographical accessibility
  - 3.3 Description concerning access to emergency telephone numbers, the use of emergency services, and access to and use of the caller’s geolocation data
  - 3.3 Universal service
  - 3.4 Location of subscriber access point where the Service Provider’s liability ends
- 4 Quality and reliability of services**
  - 4.1 Individual service quality parameters as required by a decree of the NMHH on Requirements for Electronic Telecommunications Services in connection with the Protection of Subscribers and Users and on Accurate Billing and as voluntarily agreed by the Service Provider
  - 4.2 Rules applicable if the Service Provider measures, directs or manages traffic in its network with an impact on service quality or on the access to other services or content through an electronic telecommunication service
  - 4.3 Actions that the Service Provider may take in connection with network and service security vulnerabilities and to counteract threats against the security or integrity of its network
  - 4.4 CPE connectivity conditions

eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

## 5. A szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

5.1.1 Az előfizető által kérhető szüneteltetés szabályai

5.1.2 A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

5.1.3 Felektől független okok miatti szünetelés

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.2 Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

6.6 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetésé

## 7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a Rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.3 A kártérítési eljárás szabályai

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1 Az előfizetőt megillető kötbér fizetésének esetei

7.4.2 Az előfizetőt terhelő kötbér fizetésének esetei

## 8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.2 Internet hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

## 5 Service suspensions, interruptions and restrictions

5.1 Cases and conditions of suspending the services, maximum length of service suspension that the customer can request, cases of suspension subject to a fee

5.1.1 The underlying rules of the suspension of services requested by the customer

5.1.2 Suspension or interruption for reasons attributable to the Service Provider

5.1.3 Interruptions in the service for reasons beyond the parties' control

5.2 Restrictions on the services, such as restrictions on traffic originated or received by customers, circumstances and conditions of reducing quality or other service features, and the methods of implementation

5.3 Cases and conditions of service suspension

## 6 Customer liaison, customer support, complaints and disputes

6.1 Process of problem report management, agreed deadline for troubleshooting, registration of technical problem reports and troubleshooting procedures

6.2 The rights of the customer in the case of defective services

6.3 Handling of customer complaints (billing complaints, penalties and claims for damages)

6.4 Customer service center operation, agreed response time

6.5 Terms of using inquiries service

6.6 Information on the option of filing a lawsuit, initiating out-of-court action, the right to seek alternative dispute resolution, the name and contact details (address, phone number and other contact information) of competent regulatory agencies and alternative dispute resolution organizations

## 7 Fees, payments, billing, damages and penalties

7.1 Subscriber service fees and rates, including one-off, regular and traffic-based fees, where the fee for internet access must be specifically stated in the case of a contract that includes an internet access service within the meaning of Section 20/A of the Decree, billing periods, fee packages, troubleshooting and repair fees, general discount terms (including any minimum use or period to trigger eligibility for discounts), fees payable upon the termination, suspension, restriction, modification of the agreement, billing terms (including CPE-related cost calculations and fee refunds), method and scheduling of payment and billing methods, delivery of invoices, any other fees

7.2 Effect of various payment methods on customers

7.3 Payment of compensation

7.4 Amount and payment of penalties payable to customers

7.4.1 Cases where penalty is payable to the customer

7.4.2 Cases where the customer is liable to pay penalty

## 8 Detailed rules of number transfers, uninterrupted transfers to new service providers and carrier pre-selection

8.1 Detailed rules of number transfers in the case of mobile network carriers

8.2 Detailed rules of uninterrupted transfer to a new provider of internet access service where allowed by the nature of the service

8.3 Detailed rules of carrier pre-selection where allowed by the relevant service agreement

**9. Az előfizetői szerződés időtartama**

**10. Adatkezelés, adatbiztonság**

10.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

**11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

**12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,

12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje,

12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,

12.4 Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,

12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;

**13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

13.3 A végberendezéssel vagy az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

**14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

**15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása**

**16. Vegyes rendelkezések**

**9 Term of the service agreement**

**10 Data management and data security**

10.1 Type and storage of data managed by the Service Provider, purpose and length of transfer

10.2 Information to customers about data security rules and their rights and obligations in connection with data management

**11 Making, modifying and withdrawing mandatory declarations by customers (in particular, declarations on customer databases, geolocation data, value added services, the sale of electronic telecommunication services, management of personal data for business solicitation, itemized billing, call lists, individual customer status)**

**12 Conditions of and reasons for the termination and modification of the service agreement**

12.1 Conditions of and reasons for Service Provider's modifications, Service Provider's right to modify unilaterally, informing customers about unilateral modifications, customers' rights in connection with unilateral modifications;

12.2 Conditions of and reasons for customers' modifications, deadline for making the modifications

12.3 Conditions of and reasons for termination by Service Provider

12.4 Conditions of and reasons for termination by customer

12.5 Other cases of termination; conditions

**13 Other obligations for the customer**

13.1 Obligation to cooperate and inform

13.2 Use of the service for the purpose intended

13.3 Obligations related to CPE or other devices delivered to the customer

13.4 Reporting data changes

**14 Information on accessing and using easy-to-install and easy-to-use parental control software and other services serving the same purpose**

**15 List of media services included in a programming broadcast package and, subject to the service provider's choice, a list and specification of the data specified in Section 123(2a)a) of Hungary's Act C of 2003 on Electronic Telecommunications and of any ancillary media services ("ETA")**

**16 Miscellaneous provisions**

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1 A Szolgáltató neve és címe:

A szolgáltató neve: Cogent Communications Hungary Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: „Cogent Hungary” vagy „Szolgáltató”)  
Cégjegyzékszáma: 01-09-886853  
Székhelye: 1011 Budapest, Fő utca 14-18.

1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) és annak az internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége az alábbi:

E-mail címe: de-support@cogentco.com  
Telefonszáma: 06-800-188 54  
Elérhetősége: napi 24 órán keresztül

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

E-mail címe: de-support@cogentco.com  
Telefonszáma: 06-800-188 54  
Elérhetősége: napi 24 órán keresztül

### 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.cogentco.com](http://www.cogentco.com)

### 1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató köteles az ÁSZF-et és azok változásait az ügyfélszolgálatán, illetve internetes oldalán hozzáférhetővé tenni.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Rendelet 5. § (2) bekezdés szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az igénylőnek a szolgáltatás igénybevétele érdekében előfizetői szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés tartalmazza a felek jogait és kötelezettségeit, továbbá a választott szolgáltatást és annak díját.

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből (továbbiakban: ÁSZF) áll.

Az igénylő szóban, elektronikusan úton vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételeinek feltételeiről.

A Szolgáltató, illetve az igénylő (előfizető) a szerződést írásban köti meg. Az előfizető az ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Cogent Hungary részére történő megküldésével teszi meg. Cogent Hungary az ajánlat elfogadása esetén a szerződés aláírt példányát („visszaigazolás”) köteles az előfizető részére személyesen átadni vagy elektronikusan, illetve postai úton visszaküldeni. A szerződés a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján jön létre.

A Cogent Hungary-nek nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az

## 1. General information, contact data

### 1.1 Name and address of Service Provider

Name of the Service Provider: Cogent Communications Hungary Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (hereinafter referred to as “Cogent Hungary” or “Service Provider”)  
Company Registration Number: 01-09-886853  
Registered seat: Fő utca 14-18, H-1011 Budapest

1.2 Contact details of the Service Provider’s customer service center (address, telephone number and other contact details) and web address where the up-to-date contact details of other customer service centers are available.

The contact details of the Service Provider’s customer service are as follows:

E-mail address: de-support@cogentco.com  
Phone number: 06-800-188-54  
Business hours: 24 hours a day

1.3 All contact details of the Service Provider’s technical support service (address, telephone number, other contact details, business hours)

E-mail address: de-support@cogentco.com  
Phone number: 06-800-188-54  
Business hours: 24 hours a day

### 1.4 Web address of the Service Provider

[www.cogentco.com](http://www.cogentco.com)

### 1.5 Availability of the general contract terms

The Service Provider is obliged to make available the GCTC and all of its amendments at its customer service center and on its website.

## 2. Conclusion and terms of service agreements

2.1. The procedure for the conclusion of service agreements specified in Section 5(2) of the Decree, and terms of the offer for a service agreement

The customer shall enter into a service agreement in order to use the services, which agreement shall include the rights and obligations of the parties, as well as the service chosen and its fees.

The service agreement consists of the individual service agreement and the General Contract Terms and Conditions (hereinafter referred to as: “GCTC”).

The customer requesting services shall declare its intent to request services verbally, by e-mail or in writing, followed by the Service Provider informing the customer about the conditions of using the services.

The Service Provider and the customer shall enter into a written agreement. The customer shall make an offer to Cogent Hungary by sending them the individual service agreement. In the event that Cogent Hungary accepts the offer, it shall hand over a signed copy of the agreement (“proof of acceptance”) to the customer or send it back via e-mail or post. The service agreement comes into effect on the date customer receives the proof of acceptance.

Cogent-Hungary is not obligated to enter into an agreement with the

előfizetői szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen, ha a nyilvántartása szerint az előfizetőnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását a Cogent Hungary az előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg.

A Cogent Hungary abban az esetben is megtagadhatja a szerződés megkötését, ha a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

## 2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa.

Az azonosításhoz szükséges adatok a következők: név, cégjegyzékszám, adószám, bankszámlaszám, valamint a képviselő neve.

A nem természetes személy írásbeli előfizetői szerződésének megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával.

Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról), illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonat (más nyilvántartási igazolást), valamint a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát vagy aláírás-mintáját.

## 2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatáshozzáférési ponttal és megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek, szoftverek).

A Szolgáltató nem köteles az igénylő hardvereinek és szoftvereinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud.

A Cogent Hungary az Internet-hozzáférési szolgáltatásokat határozott időre nyújtja.

## 2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont létesítését a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, illetve az ajánlott szolgáltatások függvényében, de legkésőbb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 90 naptári napon belül teszi elérhetővé.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előző pontban foglaltak szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

customer, it reserves the right to deny concluding the service agreement with anyone at any given time for reasons, including but not limited to, the customer's outstanding debts arising out of another service agreement, or a history of Cogent terminating a previous contractual relationship with customer early for the cause of customer's grave breach of its service agreement with Cogent.

Cogent Hungary is also entitled to deny entering into the service agreement in the event that the customer is unable to provide the technical requirements necessary for using the services.

## 2.2 Information required for service agreements

A condition of the service agreement is that the customer must make the information required for its identification available to the Service Provider.

The data required for such identification include: company name, company registration number, tax number, bank account number and the name of the person representing the customer.

The service agreement concluded with a legal entity may be signed by a natural person who is generally authorized to represent the legal entity or by a person who receives a specific written authorization from the legal entity, if sufficient evidence of such authorization is provided.

An authorization will be accepted as sufficient if the legal entity's representative presents a certificate of incorporation (or any other registration certificate) from the court of registration verifying the registration of the legal entity as well as the specimen signature or sample signature of the representative.

## 2.3 The method and conditions of accessing subscription services, and any temporal, personal, technical or other restrictions on such access

A material condition of the customer using the services is that the customer has in its possession an adequate service-access point and customer premises equipment (CPE).

The Service Provider notifies the customer at its request of the minimum as well as the recommended technical requirements (hardware, software) prior to entering into the service agreement.

The Service Provider is not obligated to adapt the customer's software and hardware to the relevant system requirements, and the Service Provider will not be responsible for problems that can be traced back to the inadequacy of the equipment used by the customer.

The Internet access services are by Cogent Hungary for a definite period of time.

## 2.4 Deadline for installation and configuration of access point or connection to a network endpoint and the start of the service

The Service Provider will provide connectivity for the customer and configure its access point within 15 days of the date of the service agreement or a different timeframe depending on the specific service but in no event later than within 90 business days of conclusion of the service agreement.

If the service cannot start within the relevant period stated above due to a reason attributable to the customer, the parties may agree on a different start date, which may not be later than 90 business days after the conclusion of the service agreement

2.5 Mobil internet hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a Rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

Ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt, így a jelen pont a Szolgáltató esetében nem irányadó.

### 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

#### 3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Cogent Hungary az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

a) *co-location szolgáltatás*: a Szolgáltató hálózati feszültséggel és kábelezéssel ellátott helyiséget biztosít az ügyfél berendezéseinek elhelyezésére a Cogent adatközpontjában.

b) *Kizárólagos internet hozzáférés*: a Szolgáltató IP-csomagokat továbbít a Szolgáltató és az ügyfelek hozzá kapcsolódó hálózatai között, valamint a globális internetre és internetről a Szolgáltató más hálózatokkal kötött elszámolás-mentes partneri megállapodásai-szerint.

c) *Ethernet kapcsolat szolgáltatás*: Szolgáltató Ethernet kereteket küld az Ügyfelek hálózatai között, a Szolgáltató hálózatán működő multi-protocol label switching (MPLS) segítségével. A Szolgáltató két Ethernet szolgáltatást biztosít:

- *Pont-pont Ethernet* szolgáltatás, amely két helyszín között biztosít kommunikációt. Ennek során Ethernet keretek küldése történik Ethernet portok között MPLS révén létrehozott kizárólagos VLAN csatlakozások (Virtuális Áramkörök, azaz VC) felhasználásával. A kiválasztott port típusától függően (a lehetőségeket lásd alább) több VC egyetlen porton történő egyesítésével küllös és hálós hálózati topológia alakítható ki. A Szolgáltató Ethernet kapcsolat szolgáltatása nem támogatja a csoportos üzenetszórás szolgáltatást.
- *Ethernet VPLS* szolgáltatás több helyszín között biztosít multipoint-to-multipoint (az bármely helyszínről bármely helyszínre történő) kommunikációt. Az Ethernet VPLS esetében a az MPLS a Szolgáltató internethálózatán hoz létre olyan virtuális Ethernet kapcsolót, ahol minden kapcsolódó helyi hálózat ugyanazt a domént használja, és így egyetlen, földrajzilag szétszórta elhelyezkedő elemekből álló hálózati hidat (azaz "virtuális privát helyi hálózatot" vagy "Hálót") hoz létre.

#### 3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató a szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén nyújtja.

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

Ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt, így a jelen pont a Szolgáltató esetében nem irányadó.

#### 3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes jellegű-e

A Szolgáltató nem biztosít egyetemes szolgáltatásokat.

3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

2.5 Conditions of termination as specified in Section 8(2) of the Decree in the case of service providers offering mobile internet access, mobile telephony services and satellite and terrestrial digital broadcasting services

The Service Provider does not offer any of these services, and therefore this Section is not applicable to it.

### 3 Description of the services

#### 3.1 Subscription services provided by the Service Provider

Cogent Hungary provides the following services:

a) *Colocation service*: the Service Provider provides space to house customer's equipment within a Cogent data center, with secure electrical power supply and cabling.

b) *Dedicated internet access*: the Service Provider transmits IP-packets between the Service Provider's network and associated networks of its customers as well as to and from the global internet using the Service Provider's settlement-free peering agreements with other networks.

c) *Ethernet point-to-point service*: the Service Provider transmits Ethernet frames between customer networks by means of multi-protocol label switching (MPLS) executed over Service Provider's Internet network. Service Provider offers two types of Ethernet Services:

- *Ethernet Point-to-Point* services provide communication between two locations. With Ethernet Point-to-Point, Ethernet frames are transmitted by means of dedicated VLAN connections (Virtual Circuits or VC), set up using MPLS, between a pair of Ethernet ports. Depending on the selected port type (see options below), several VC's may be combined on a single Ethernet port, to build hub-and-spoke or meshed topologies based on multiple VC's. Service Provider's Ethernet Point-to-Point service does not support multicast service.
- *Ethernet VPLS* services provide multipoint-to-multipoint (i.e., any-to-any) communication between more than two locations. With Ethernet VPLS, MPLS is used within Service Provider's Internet network to create a virtual Ethernet switch, where all connected LAN locations share an Ethernet broadcast domain, thus creating a single geographically dispersed bridged LAN (i.e. a "virtual private LAN" or "Mesh").

#### 3.2 Geographical accessibility

The Service Provider provides the services in the territory of the Republic of Hungary.

3.3 Description concerning access to emergency telephone numbers, the use of emergency services, and access to and use of the caller's geolocation data

The Service Provider does not offer any of these services, and therefore this Section is not applicable to it.

#### 3.4 Universal service

The Service Provider does not offer universal services.

3.5 Location of subscriber access point where the Service Provider's liability ends

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontot az egyedi előfizetői szerződés határozza meg.

The location of subscriber access point where the Service Provider's liability ends is specified in the individual service agreement.

#### **4.** **Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A szolgáltatás jogszabályokban előírt követelményei, azok megfelelése, vállalt és teljesített mutatói a szolgáltatás minőségi célértékei. A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben, illetve a jogszabályokban foglalt minőségi követelményeknek.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott minőségi célértékeket adja meg.

Ezen minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év.

A Szolgáltató köteles a megfelelő szolgáltatásminőség biztosítása érdekében rendszeres (negyedéves, éves) – minőség megállapítással összefüggő – méréseket és ellenőrzéseket végezni.

4.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérését, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

Nincs ilyen.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Szolgáltató a fenti eseményekkel kapcsolatban honlapján, különösen indokolt esetben emailben vagy más, közvetlen úton, tájékoztatást nyújt. Amennyiben valamely előfizető veszélyezteteti a hálózat egységét vagy más módon a biztonságot, a Szolgáltató – az előfizető értesítése mellett – megteszi a szükséges intézkedéseket, beleértve ebbe az előfizető szolgáltatásból történő átmeneti vagy végleges kizárását is.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető végberendezés csatlakoztatásának feltétele, hogy a vonatkozó Európai Uniói hálózati szabványoknak megfeleljen.

#### **5.** **A szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése**

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a Cogent Hungary érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

5.1.1 Az előfizető által kérhető szüneteltetés szabályai

Page 7 of 32

Cogent Communications

See Order Form or web site for full contact details.

#### **4** **Quality and reliability of services**

4.1 Individual service quality parameters as required by a decree of the NMHH on Requirements for Electronic Telecommunications Services in connection with the Protection of Subscribers and Users and on Accurate Billing and as voluntarily agreed by the Service Provider

The requirements, adequacy, assumed and fulfilled indicators of the service pursuant to the relevant laws shall be the quality parameters of the service. The Service Provider warrants that the services provided by it are in conformity with what is stated in the individual service agreement, as well as in the relevant laws.

The quality parameters are stated in Annex 1 to the present GCTC.

These quality parameters are applicable in the Service Provider's entire service territory, and therefore compliance with them must be ensured and inspected with respect to the entire service territory. The inspection period is the calendar year.

In order to guarantee the required quality of the service, the Service Provider shall carry out measurements and tests on a regular basis (quarterly, annually).

4.2 Rules applicable if the Service Provider measures, directs or manages traffic in its network with an impact on service quality or on the access to other services or content through an electronic telecommunication service

Not applicable.

4.3 Actions that the Service Provider may take in connection with network security vulnerabilities and to counteract threats against the security or integrity of its network

The Service Provider will inform its customers about such threats and actions on its website, or if warranted, via e-mail or other direct contact. If a customer threatens the security or integrity of the network, the Service Provider will inform the relevant customer and take all appropriate actions, including the temporary or permanent suspension of the customer's access to the service.

4.4 CPE connectivity conditions

The provision of connectivity for the CPE is subject to the relevant CPE meeting the European Union's network standards.

#### **5** **Service suspensions, interruptions and restrictions**

5.1 Cases and conditions of suspending the services, maximum length of service suspension that the customer can request, cases of suspension subject to a fee

The service may be suspended for reasons that are attributable to the customer or Cogent Hungary, at the initiative of either party, as well as for circumstances beyond the parties' control (acts of nature).

5.1.1 The underlying rules of the suspension of services requested

Ügyfél / Customer:

[www.cogentco.com](http://www.cogentco.com)

A Cogent Hungary köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni.

Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetést megelőzően legalább 5 (öt) munkanappal.

Az előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan.

A szüneteltetés időtartama alatt az előfizető a havi előfizetési díj 75%-ának megfelelő összegű, csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni, amelynek mértéke a következő: a havi előfizetési díjak 25%-ának megfelelő összeg szorozva a szünetelési hónapok számával.

Az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a Szolgáltató visszakapcsolja a szolgáltatást, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 óra belül értesíti.

A szüneteltetés legrövidebb ideje 30 nap, leghosszabb időtartama 180 nap.

#### 5.1.2 A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a Cogent Hungary érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre (ide nem értve a rendszeres karbantartást), a szünetelés időtartama alatt az előfizető díjfizetésre nem köteles, kivéve ha a Szolgáltató Szolgáltatási Szint Szerződése (*Service Level Agreement*) másként rendelkezik.

A Cogent Hungary a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az előfizetőket 48 órával korábban, előzetesen értesíti.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja, kivéve ha a Szolgáltató Szolgáltatási Szint Szerződése (*Service Level Agreement*) másként rendelkezik.

#### 5.1.3 Felektől független okok miatti szünetelés

A szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon.

A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

#### 5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

#### by the customer

Cogent Hungary is obligated to suspend services at the request of the customer.

The customer shall notify the Service Provider of the starting date of the suspension, as well as the duration of it at least 5 (five) business days in advance.

The customer shall make its statement regarding the suspension of services not earlier than the 30<sup>th</sup> day prior to the commencement date of the suspension requested by the customer.

During the suspension of the services, the customer is obligated to pay a reduced fee amounting to 75% of the monthly charges.

In the event that the services are suspended at the request of the customer, the customer shall pay a reactivation fee to reactivate the services, equal to 25 % of the monthly subscriber charges multiplied by the number of months of suspension.

Following the expiration of the requested period of suspension, unless the customer notifies it otherwise, the Service Provider shall reactivate the services and notifies the customer without delay but in no event later than 24 hours.

The minimum and maximum period of suspension is 30 days and 180 days, respectively.

#### 5.1.2 Suspension or interruption for reasons attributable to the Service Provider

In the event that the services are interrupted for reasons that fall within the sphere of the Service Provider's interests (not including regular maintenance), the customer is not obligated to pay service access fees while the service is suspended, unless the Service Provider's Service Level Agreement determines otherwise

Cogent Hungary shall notify the customers 48 hours in advance of any interruptions in the services, when no other technical solution is available that would not require suspending the services, for system maintenance, replacement or transformation.

In the event that the services are suspended for reasons that fall within the sphere of the Service Provider for a period of time exceeding 48 hours, the Service Provider shall credit the service fees of the month when the interruption occurred to the customer in the next monthly invoice, unless the Service Provider's Service Level Agreement determines otherwise.

#### 5.1.3 Interruptions in the service for reasons beyond the parties' control

The services may be interrupted for acts of nature (war, earthquake, etc.), as well as for national defense and security, economical and public security reasons as provided for in the laws of Hungary.

The Service Provider is not obligated to refund any service fees to the customer in the case of interruption in the service for the reasons specified in this section, if it can be verified that reasons for the interruption was beyond its control and that it took the necessary action in order to avert the interruption within the specified deadline.

#### 5.2 Restrictions on the services, such as restrictions on traffic originated or received by customers, circumstances and conditions of reducing quality or other service features and the methods of implementation



Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) ha az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő nyolc (8) napon belül megküldött felszólításban megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot.
- d) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette.

A fenti a)-c) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább három (3) nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

Ha a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozza, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás csak korlátozottan vehető igénybe.

A korlátozás a d) pontot kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a c) pont szerinti díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

Ha az előfizető a)-d) pontokban ismertetett korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

Ha az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak

A fenti c) pont szerinti esetben a szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési

The Service Provider is entitled to restrict access to the services, and in particular, to restrict traffic originated or received by a customer (at or to the customer's access point) or to reduce the quality or other attributes of the service, with notifying the customer, in the following cases:

- a) the customer hinders or jeopardizes proper operation of the Service Provider's network;
- b) the customer resells the service to a third party or uses it for the purposes of a network service without the Service Provider's consent;
- c) the customer has an unpaid bill, as indicated in a payment notice dispatched within eight (8) days after the due date of the bill, and has not settled it within the 30 (thirty) day grace period specified in the notice from the Service Provider and it has not provided a security to cover such instances.
- d) if the information available suggests high probability that the customer misled the Service Provider about a material circumstance in order to conclude the Service Agreement or to use the service.

In the cases defined in the sections a)-c) above, the Service Provider has to inform the customer about the date from which the restriction may be imposed, at least three (3) days before the earliest possible date of the restrictions. In the case defined in section d) above the restriction can be imposed at the time when the customer is notified.

If the Service Provider restricts the service, the service will be available in a limited manner.

With the exception of restrictions implemented under point d) and for outstanding balance owed to the Service Provider under point c), if a customer purchases several services under an individual service agreement, any restriction will be implemented to the extent technically feasible and may only apply to the service to which the breach of contract relates. Any overdue amount payable to the Service Provider will qualify as overdue balance.

For the period of a service restriction, the Service Provider may only charge fees for the relevant service that are proportionate with the service provided.

If the customer eliminates the reason for the restriction as specified in points a) through d) above and the Service Provider is credibly informed about this, the Service Provider shall lift the restriction within 72 hours of receiving the relevant information. If the customer terminates the Service Agreement at the time when the reason for the restriction is eliminated and the Service Provider is informed about such termination before the time when the reason for the restriction is eliminated, or if the parties agree to terminate the Service Agreement, the Service Provider will maintain the restriction until the termination of the Service Agreement if the customer does not make a declaration that it wishes to receive an unrestricted service.

At the customer's request, the Service Provider shall provide unrestricted service to the customer once the reason for the restriction has been eliminated.

If the customer does not eliminate the reason for the restriction within 30 days, the restriction will not prevent the termination of the Service Agreement if the conditions of the termination are otherwise met.

Restrictions of the service in case of a restriction of the above point c), in the first three months of restriction, can only be implemented in a way that it does not hinder the customer in exercising its rights arising out of

szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A Cogent Hungary nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

A szolgáltatás korlátozására vonatkozó további szabályokat a Szolgáltató Megfelelő Használatról szóló Iránymutatása (Acceptable Use Policy) tartalmazza.

### 5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Ha az előfizető a díjfizetési kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti, amennyiben a Szolgáltató nem él a 10.2.3. pontban biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette.

## 6.

### Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

#### 6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A hibabejelentés az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. A jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések.

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll az előfizető rendelkezésére, amíg az előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az internet-szolgáltatás díját.

A hibabejelentések nyilvántartási rendjére vonatkozó szabályokat a Szolgáltató Szolgáltatási Szint Szerződése (*Service Level Agreement*) tartalmazza.

A Szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthető, érdekkörébe tartozó hibát az előfizető általi hiba bejelentésétől számított 72 órán belül kijavítja.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

an existing electronic communication agreement with another service provider. Cogent Hungary is not obligated to apply this rule in the event that the customer's conduct breaches its fee payment or other obligations arising out of the service agreement.

Further rules affecting the restriction of services are contained in the Service Provider's Acceptable Use Policy

### 5.3 Cases and conditions of service suspension

If the customer does not make a payment despite a notice and therefore the Service Provider restricts its access in accordance with the relevant statutory provisions, the Service Provider, after more than 15 days of such restriction, may suspend the relevant service for a maximum period of six months, if it has not exercised its right of termination under Section 10.2.3 below. The Service Provider may not charge any fee to the customer during the period of suspension. If the reason for the suspension of the service still exists on the last day of the period of suspension, the Service Provider may terminate the Service Agreement as of such last day, with a notice period of 15 days.

The Service Provider may terminate the Service Agreement with a notice period of at least 15 days and suspend the service for the duration of the notice period if the information available to it suggests high probability that the customer misled it about a material circumstance in order to conclude the Service Agreement or to use the service.

## 6

### Customer liaison, customer support, complaints and disputes

#### 6.1 Process of problem report management, agreed deadline for fixing problems, registration of technical problem reports and problem fixing

A problem report is a report made by a customer in connection with the inadequate provision of an electronic telecommunications service, including, in particular, matters such as a deterioration of the quality of the service, a quantity decrease in, or the unavailability of, the service.

The availability of technical support is the same as that of the customer service, its procedure is the same in the case of technical problem reports as any other reports. customer service and technical support shall be used interchangeably in this GCTC.

Customer service is available to the customer as long as the customer pays the internet service fees as set forth in this GCTC.

The rules for registering technical problems are contained in the Service Provider's Service Level Agreement.

If the Service Provider determines as a result of its troubleshooting procedures that a problem reported by the Customer validly exists and it is responsible for the cause of such problem, it will fix the problem within 72 hours of receiving the customer's report.

The results of its troubleshooting procedures and the actions taken to fix problems will be recorded by the Service Provider electronically, in a searchable database. The Service Provider will confirm receipt of problem reports to the customer and register the same.

The Service Provider will investigate problem reports within 48 hours and inform the customer that:

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet).
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Nem számít a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibának, ha a szolgáltatás azért nem vehető igénybe, mert az előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató a hiba bejelentésekor az előfizetőt értesítette. Ha a Szolgáltató az előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől a hiba kijavításig terjedő 72 órás időtartam meghosszabbodik, ha

- a) a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének idejével. A hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie, és a hozzájárulás szükségességéről az előfizetőt a hibabejelentéstől számított 48 órán belül értesíteni kell;
- b) a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartammal, ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő;
- c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakokkal, ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról. Az értesítés módját és időpontját a Szolgáltató köteles nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

Ha a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani az előző bekezdés szerinti határidőben, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége vagy a lehetetlenné válása (a továbbiakban: "lehetetlenné válása") miatt az alábbiak szerint megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenné válásáért egyik fél sem felelős, a lehetetlenné válásra vonatkozó Szolgáltatói értesítés előfizető általi kézhezvételének napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- c) ha a teljesítés lehetetlenné válása az előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos

- a) additional on-site investigation at the customer's access point is necessary and state the time of such investigation (by identifying the date, month and year, and a period of four hours that must be between 8 a.m. and 8 p.m.);
- b) the problem was not detected during the investigation or that the Service Provider is not responsible for its cause.

The Service Provider will not be required to inform the customer about the result of its troubleshooting procedure within 48 hours if the fixing of a problem that validly exists and for which the Service Provider is responsible does not require an on-site investigation at the customer's subscriber access point.

The Service Provider will not be held responsible for the cause of a problem if the service is unavailable because the customer is subject to a restriction and the Service Provider informed the customer about this when the problem was reported. If the Service Provider's investigation of a problem reported by the customer is not caused by a malfunction in the network or the CPE owned by the Service Provider, it will request the customer to take the necessary actions.

The 72-hour period available for the Service Provider between the reporting and the fixing of a problem will be extended if:

- a) the fixing of the problem requires a consent from a third party (such as a regulatory authority, a utility provider or a real property owner); where the extension will be equal to the time required to obtain such consent. The Service Provider will have to request the consent and inform the customer that such consent is necessary within 48 hours of the problem report;
- b) the investigation or fixing of the problem is only possible on-site at the customer's premises and the date and time proposed in the Service Provider's relevant notice is not suitable for the customer; where the extension will be equal to the period between the date and time proposed by the Service Provider and the date and time eventually agreed with the customer;
- c) the Service Provider, at the time agreed by it and the customer, is unable to fix the problem for reasons beyond its control; where the extension will be equal to the period between the date that was unsuitable for the Service Provider for reasons beyond its control and a new date agreed by the parties at the Service Provider's request.

After the Service Provider fixes the problem, it will notify the customer immediately but in no event later than 24 hours. The Service Provider must record the method and time of such notification. The Service Provider may comply with its obligation to notify the customer about the fixing of the problem simultaneously with the problem report or the on-site fixing of the problem.

A problem will not qualify as fixed if the customer reports the same problem within 72 hours of the Service Provider's notification about the fixing of the problem or, in the absence of such notification, of the fixing of the problem. In that case, the time between the Service Provider's notification about the fixing of the problem and the customer's repeated report of the problem will not count towards the deadline available for the fixing of the problem.

If the Service Provider is unable to fix the problem within the deadline specified above, the Service Agreement will terminate due to the unfeasibility of its performance (hereinafter: "unfeasibility") as follows:

- a) on the date when the Service Provider's notice on unfeasibility is received by the customer, if neither party is responsible for unfeasibility;
- b) at the end of the 60-day notice period following delivery of the Service Provider's notice of termination, if the Service Provider is responsible for unfeasibility;
- c) at the end of the 60-day notice period following delivery of the Service Provider's notice of termination, if the customer is

felmondásával a felmondási idő lejáratának napján. Ebben az esetben a Szolgáltató hibás teljesítésért való felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy a hiba (a lehetlenné válás) nem a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, és így annak kijavítására nem köteles.

A teljesítés lehetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezményként a Szolgáltatónak a fenti b) pontban szabályozott esetben a hibás teljesítés tartamára (a Szerződés megszűnéséig) a 7.4.1. szerinti kötbért kell fizetnie. A fenti a) és c) pont szerinti esetekben azonban, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, a Szolgáltató kötbér fizetésére sem kötelezhető.

A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetlensége esetén az előfizetőt megillető díjszökkentés mértékére vonatkozó szabályokat a Szolgáltató Szolgáltatási Szint Szerződése (*Service Level Agreement*) tartalmazza.

A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni a Szolgáltató.

#### 6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha

- a) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- b) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- c) a hibát nem jelentették be;
- d) a hibát a Cogent Hungary a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- e) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- f) a szolgáltatás szünetel.

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 az adott helyzetben elvárható.

Ha az előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

#### 6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

Az előfizetők a bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, illetve írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn tett bejelentés útján.

Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a

responsible for unfeasibility. In that case the Service Provider will not be held liable for faulty performance, as the cause for the fault (unfeasibility) is beyond its control and it is not required to fix such fault.

As another legal consequence of unfeasibility, the Service Provider, in the case described in point b) above, will be required to pay a penalty in accordance with 7.4.1 for the period of the faulty performance (up to the date when the Service Agreement terminates). However, as the Service Provider is not responsible for the unfeasibility in the cases described in points a) and c) above, it will not be required to pay a penalty.

The rules concerning the amount of fee reduction the customer is entitled to in case the correcting of the problem is temporarily or permanently impossible are contained in the Service Provider's Service Level Agreement.

All data relating to fixing of the problem shall be retained by the Service Provider for 1 year from the date of fixing of the problem.

#### 6.2 The rights of the customer in case of defective services

In case of deficient or delinquent performance of the service agreements, the Service Provider is obligated to compensate the customer for its asset value losses with the exception of profit losses.

The Service Provider is exempt from paying damages in the event that it can be verified that it has done everything in its power to prevent the delay and to perform as it can be reasonably expected under the given circumstances.

Cases that are not considered deficient performance:

- a) the CPE owned by the customer is deficient;
- b) the problem was caused by improper use of the CPE;
- c) the problem was not reported;
- d) Cogent Hungary fixed the problem within the deadline provided for such cases;
- e) the customer did not cooperate in making the property available where the problem can be fixed, provided that to correct the problem entering the property is required;
- f) the service is interrupted.

The Service Provider is not obligated to compensate the customer for damages that result from the customer's conduct being not what can be reasonably expected from it under the given circumstances to prevent the damage or to reduce it.

In the event that the customer disputes the Service Provider's standpoint on the deficient performance, it may contact the National Communications Authority and the Representative of the Consumer Rights in Communications within that Authority.

#### 6.3 Handling of customer reports and complaints (billing complaints, penalties and claims for damages)

The customers may report their problems and complaints at and to the customer service in person, in writing, in e-mail, via telephone or voice mail.

The Service Provider registers the customer's request, report or

Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az előfizetői panasz („Panasz”) olyan – hibabejelentésnek nem minősülő – nyilatkozat, amelyben az előfizető azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, vagy alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban és / vagy az ASZF-ben és / vagy a Szolgáltatási Szint Szerződésben (*Service Level Agreement*) foglaltakban.

Az előfizetői bejelentés („Bejelentés”) olyan – előfizetői panaszunk nem minősülő – észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy annak működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

A Szolgáltató a nyilvántartásba vett Bejelentést, illetőleg Panaszt – amennyiben arra mód van – azonnal, de legkésőbb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja és e-mail üzenetben értesíti az előfizetőt.

Amennyiben az előfizető az előfizetői díj mértékét kifogásolja, a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözet és annak a díj befizetésének napjától járó törvényes késedelmi kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### 6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői bejelentések kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató telefonos és e-mail útján elérhető ügyfélszolgálatot működtet.

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató az esetek 70%-ban az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

#### 6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt, így a jelen pont a Szolgáltató esetében nem irányadó.

#### 6.6 Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az előfizető a panaszával Nemzeti Média-és Hírközlési Hatósághoz illetve a Média-és Hírközlési Biztoshoz fordulhat. A felügyeleti szervek elérhetőségei az alábbiak:

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság („NMHH”) jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén. Az Előfizetői

complaint.

The customer complaint (“Complaint”) is defined as any customer reports that do not qualify as technical problem reports alleging that the services provided by the Service Provider, or the work of its employees do not conform to the legal requirements and/or the provisions of the GCTC and/or to the provisions of the Service Level Agreement.

Customer reports (“Reports”) are any remarks, modification or other request that do not qualify as customer complaints, which brings attention to any facts or circumstances related to the access to or operation of the services offered by the Service Provider.

The Service Provider shall review any Report, or Complaint without delay, immediately when possible but within 30 (thirty) days at the latest and notifies customer of the results in the form of e-mail communication.

In the event that the customer disputes the amount of the service fees, until the customer’s complaint is reviewed, the Service Provider shall not terminate the agreement referring to the disputed outstanding balance of customer.

The complaint shall not delay payment of the undisputed portions of the monthly invoice.

In the event that the Service Provider finds that the customer’s objection was valid, it shall credit the difference in a lump sum to the customer’s next monthly invoice in the event that the customer is obligated to pay a monthly fee, or otherwise, at the sole discretion of the customer, either credits the entire amount of the difference and interest accrued on it, calculated from the day the payment was made, to the customer’s account within 30 (thirty) days of finding customer’s complaint valid, or refunds the entire amount as well as accrued interest to the customer.

#### 6.4 Customer service center operation, agreed response time

The Service Provider will maintain a telephone and online customer service center in order to manage customer reports concerning its services and to inform customers adequately.

The Service Provider will ensure that a customer service representative will respond to at least 70% of the calls within not more than 60 seconds after the start of the calls.

#### 6.5 Terms of using inquiries service

The Service Provider does not offer this service, and therefore this Section is not applicable to it.

#### 6.6 Information on the option of filing a lawsuit, initiating out-of-court action, the right to seek alternative dispute resolution, the name and contact details (address, phone number and other contact information) of competent regulatory agencies and alternative dispute resolution organizations

Subscribers may file a complaint with the National Media and Infocommunications Authority (Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság) or the Ombudsman for Media and Infocommunications (Média- és Hírközlési Biztos). The contact details are as follows:

The National Media and Infocommunications Authority (“NMHH”) has general jurisdiction to proceed in matters associated with the protection of the interests of users and Subscribers, and it checks compliance with regulations on electronic telecommunications and takes action if the regulations are violated by service providers. A procedure by the NMHH

Szerződéssel kapcsolatosan az NMHH eljárása az annak kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkeztétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülményről csak később szerzett tudomást vagy a bejelentésben akadályoztatva volt, úgy az eljárás kezdeményezésére nyitva álló határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos NMHH-eljárás azonban 1 éven túl nem kezdeményezhető. A hatósági eljárás lefolytatása díjköteles. Az NMHH elérhetőségei az alábbiak:

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság**

(1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; Telefon: (1) 357-7777, Telefax: (1) 356-55-20)

Szolgáltatást igénybe vevő előfizetők az őket ért érdeksérelmek (olyan magatartás, amely jogsértésnek nem minősül, de méltányolandó érdek sérelmét okozza) miatt a Média- és Hírközlési Biztoshoz („MHB”) fordulhatnak. Az MHB eljárása során kizárólag az előfizetők méltánylást érdemlő érdekei érvényesítésében működik közre, hatósági hatáskörrel nem rendelkezik. Az MHB eljárása díjmentes. Az MHB elérhetőségei az alábbiak:

**Média- és Hírközlési Biztos**

(1088 Budapest, Reviczky utca 5.; Telefon: (1) 429 8644; Fax: (1) 429 8761)

Az érintettek az Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatban a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz („NAIH”) fordulhatnak, melynek elérhetőségei az alábbiak:

**Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

(1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; Telefon: +36-1-391-1400; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu))

Ha a felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő vitájukat a fenti pontokban fogalt peren kívüli eljárásokban sem tudják rendezni, a felek bírósághoz fordulhatnak. A Felek az előfizetői szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat a magyar bíróságok kizárólagos illetékességének.

**7.**

**Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a Rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató által alkalmazott díjakat a Szolgáltató internetes honlapján elérhető megrendelő lap tartalmazza.

A fizetés határideje a számla kiállításától számított 30 (harminc) naptári nap.

A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén késedelmi kamat felszámítására jogosult, melynek mértéke: a meg nem fizetett előfizetési díjnak a késedelem napjaira számított évi 1,5%-a

in connection with Service Agreement may be requested with six months after the relevant violation. If the applicant has acquired knowledge about the violation later or was prevented from reporting it, the six-month deadline will start on the date when the applicant acquires knowledge of the violation or when the circumstance that prevented him or her from making the report ceases to exist. No NMHH procedure may be requested beyond one year after the violation. The procedure is subject to a fee. The NMHH's contact details are as follows:

**National Media and Communications Authority**

(Ostrom u. 23-25, H-1015 Budapest; Phone: (1) 357-7777, Fax: (1) 356-55-20)

Subscribers may file a complaint with the Ombudsman for Media and Infocommunications (“**Ombudsman**”) in connection with the infringement of interests (which is defined as an action or conduct that does not qualify as a violation of law but infringes a reasonable and lawful interest). The Ombudsman only provides assistance in the enforcement of subscribers' reasonable and lawful interests and does not have regulatory powers. Procedures by the Ombudsman are free of charge. The Ombudsman's contact details are as follows:

**Ombudsman for Media and Telecommunications**

(1088 Budapest, Reviczky utca 5.; Phone: (1) 429 8644; Fax: (1) 429 8761)

Data subjects may file a complaint with respect to Service Provider's data processing operations with the National Data Protection and Freedom of Information Authority (Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság; „NAIH”).

**National Data Protection and Freedom of Information Authority**

(1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; Telefon: +36-1-391-1400; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu))

If the parties are unable to settle their disputes stemming from a Service Agreement in the out-of-court procedures described above, they may file a lawsuit. In the case of litigation, the parties agree to subject themselves to the exclusive jurisdiction of the Hungarian courts.

**7**

**Fees, payments, billing, damages and penalties**

7.1 Subscriber service fees and rates, including one-off, regular and traffic-based fees, where the fee for internet access must be specifically stated in the case of a contract that includes an internet access service within the meaning of Section 20/A of the Decree, billing periods, fee packages, troubleshooting and repair fees, general discount terms (including any minimum use or period to trigger eligibility for discounts), fees payable upon the termination, suspension, modification of the agreement or cancellation of restrictions, billing terms (including CPE-related cost calculations and fee refunds), method and scheduling of payment and billing methods, delivery of invoices, any other fees

The Service Provider will issue an invoice for the due amount: payable fees and other payment liabilities (hereinafter referred to as: “fees”). The fees charged by the Service Provider are listed in the Order Form, which is available on the Service Provider's website.

The payment deadline is 30 (thirty) days of the date of the invoice.

In the event that the customer's payment is overdue, the Service Provider is entitled to charge default interest, which shall amount to: 1,5% p.a. of the outstanding service charges calculated for the days of the delay.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap.

7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az előfizető a díjakat banki átutalás útján köteles megfizetni.

7.3 A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató kötbért köteles fizetni.

Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed. Ha az előfizető a Szolgáltatáson vagy hálózaton keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, Szolgáltató csak az elektronikus hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek. Az előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az előfizető felelőssége a berendezés használatának magatartására is kiterjed.

Az előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni és bizonyítani a vagyonában okozott kár mértékét. A Szolgáltató az előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja. Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A Szolgáltatónak az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 6:186. § és Eht 128. § (3)). Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő megszűnésének napjáig jár. A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér fizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – eleget

The payment delay starts on the first day following the payment due date.

7.2 Available payment methods, effect of various methods on customers

Customers must pay the fees via wire transfer.

7.3 Compensation

In the case of the late or faulty performance of a Service Agreement, the Service Provider will be required to compensate the customer for the resulting damage or loss suffered by it, with the exception of lost profits. Civil law claims based on a Service Agreement will become time-barred after a one-year period starting on the date when the late or faulty performance starts. If the Service Provider violates a Service Agreement, it shall pay a penalty.

The Service Provider's liability ends at the customer's access point. If the customer purchases information or content services from another service provider through the Service Provider's services or network, the Service Provider will only be liable for providing internet connectivity. The Service Provider will not be held liable for damage or loss suffered by the customer because the Service Provider's right to provide its services is revoked or modified in such a manner that is no longer able to comply with its obligations under the GCTC. The customer will be liable for damage and loss suffered by the Service Provider as a result of (i) any error or fault in the customer's network or the CPE, (ii) connecting a non-standard or qualified device, (iii) preventing inspection of devices or (iv) failing to allow the fixing of problems properly. The customer will also be held liable for the actions of the users of the devices.

The customer must address its claim for compensation to the Service Provider's customer service center and submit it in writing. The customer must credibly confirm and prove the amount of damage or loss it suffered. The Service Provider will record the customer's written claim for compensation, and if the claim is complete and proper, it will investigate the matter. If the customer cannot credibly confirm and prove the damage or loss, the Service Provider will reject its claim. If the Service Provider is liable for the damage or loss, it will compensate the customer for the damage or loss within 30 days of its receipt of the customer's complete and proper claim. If the Service Provider is not liable for the damage or loss, the occurrence of the damage or loss cannot be established, or if the claim relates to compensation for lost profits, the Service Provider will reject the claim within 30 days of its receipt of the claim.

7.4 Amount and payment of penalties payable to customers

The Service Provider shall pay a penalty for the late or faulty performance of the services, if it does not perform the services properly or at all for a reason within its control (penalty – Hungarian Civil Code, Section 6:186; and the ETA). Civil law claims based on a Service Agreement will become time-barred after a one-year period starting on the date when the late or faulty performance starts. The penalty will be payable for a period starting on the date when the relevant violation first occurs and ends on the date when such violation is terminated. The Service Provider will be exempted from the liability to pay penalty if it acted as could be reasonably expected in the given circumstances to ensure proper performance.

The Service Provider shall pay the penalty within 30 days of the termination of the underlying violation and simultaneously give express information to the customer about the amount of the penalty, the underlying violation and the method of payment. The Service Provider may not make compliance with the above obligation conditional on the

tesz. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérére vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

- A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy
- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja;
  - az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, banki átutalással vagy postai úton fizeti meg

#### 7.4.1. A Szolgáltatót terhelő kötbér fizetésének esetei

##### A szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése

Az előfizetői szerződés alapján Szolgáltató az ÁSZF 2.4 pontjában foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után

- az ÁSZF mellékletében meghatározott kedvezmények nélküli a telepítési vagy belépési díj egy tizenötöd része;
- telepítési és belépési díj hiányában, az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF mellékletében meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett Szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

##### Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a Szerződés megszűnéséig a szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdésére előírt mértékű kötbér felét kell megfizetnie.

##### A hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A Szolgáltató a kötbér mértékének meghatározásához egy vetítési alapot határoz meg, amelyhez a fenti események szerint különböző szorzókat rendel. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. A kötbér mértéke

- az a) pont szerinti esetben a vetítési alap kétszerese;
- a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével tudta igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;

a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.

##### Szolgáltatás korlátozását követő visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A korlátozás megszüntetésének az 5.2. pont szerinti határidőhöz képesti késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatónak minden megkezdett késedelmes nap után kötbért kell fizetnie. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre

customer's making a claim for the penalty. The information given to the customer shall include the calculation of the amount of penalty in a manner that allows the customer to confirm whether the calculation is correct.

The Service Provider will perform its obligation to pay

- a penalty by crediting the relevant amount on the monthly bill or, in the case of prepaid services, on the customer's balance;
- a penalty or any unpaid part thereof by wire transfer or by postal payment order, if the Service Agreement is terminated.

#### 7.4.1 Cases where penalty is payable to the customer

##### Late start of a service

On the basis of a Service Agreement, the Service Provider is required to start the relevant service within the deadline specified in Section 2.4 of the GCTC. If the Service Provider fails to meet such deadline, it shall pay a penalty, which will be equal, for each day of the delay, to:

- one-fifteenth of the installation or contracting fee, without any discounts, as specified in the relevant annex to the GCTC;
- where no installation or contracting fee is payable, the monthly subscription fee, without any discounts, as specified in the relevant annex to the GCTC, or, in the case of prepaid services, eight times the one-thirtieth of the prepaid fee;

##### Non-performance penalty

If the Service Provider is unable to meet the installation deadline stated in the Service Agreement for technical reasons and terminates the Service Agreement as a result, the Service Provider shall pay penalty equal to 50% of the penalty for the late start of a service, for a period starting at the deadline by which the Service Provider should have started the service and ending on the date when the Service Agreement is terminated.

##### Penalty in connection with fixing of problems

The Service Provider shall pay a penalty for

- each day of delay after the deadline available to give a notice under Section 6.1 above expires, up to the date when the notice is given;
- each day of delay after the deadline available to fix a problem expires, up to the date when the problem is fixed.

For the purpose of the determining the amount of the penalty, the Service Provider will determine a base amount and assign various multipliers to such base amount in the light of the above events. The base amount for the penalty will be the aggregate amount, calculated for one day, of (i) the monthly fee payable in the month when a problem report is made and (i) the traffic-based fees of the previous month. The amount of the penalty will be:

- in the case described in point a) above, twice the base amount;
- in the case described in point b) above, four times the base amount if the service was available for the customer in poor quality or reduced quantity as a result of the problem;

c) in the case described in point b) above, eight times the base amount if the service was unavailable as a result of the problem.

##### Penalty payable for delayed reactivation after service restriction

If a restriction is lifted later than the deadline specified in Section 5.2 above, the Service Provider shall pay a penalty for each day of the delay. The amount of the penalty will be equal to one-third of the reactivation fee for each day of the delay. If the Service Provider does not charge a reactivation fee, the amount of the penalty will be equal to four times the one-thirtieth of the subscription fee or prepaid fee payable for the relevant service.



fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### **Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül (12.2. pont) nem teljesíti, kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

#### **Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Az áthelyezés teljesítésére, a 12.2 pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

#### **7.4.2 Az előfizetőt terhelő kötbér fizetésének esetei**

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és az előfizetői szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy az előfizetői szerződés az előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg a Szolgáltató az előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy az előfizető kötbér fizetésére köteles a Szolgáltató részére. A Szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult a Szolgáltató felszámítani. A Szolgáltató nem számíthat fel kötbért, ha az előfizető az előfizetői szerződést az alábbi okok miatt mondja fel

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el;
- a Szolgáltató az előfizetői szerződést jogszabályba ütközően módosítja.

### **8.**

#### **A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai**

#### **8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt, így a jelen pont a Szolgáltató esetében nem irányadó.

#### **8.2 Internet hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

A jelen pont a Szolgáltató esetében nem irányadó.

#### **8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt, így a jelen pont a Szolgáltató esetében nem irányadó.

### **9.**

#### **A szerződés időtartama**

#### **Penalty for delayed transfer**

If the Service Provider does not perform a transfer within the deadline stated in the GCTC (Section 12.2), it shall pay a penalty for each day of the delay, in an amount equal to one-tenth of the transfer fee.

#### **Penalty for delayed relocation**

If the Service Provider fails to meet the deadline stated in Section 12.2 for relocation, it shall pay a penalty for each day of the delay, in an amount equal to one-third of the relocation fee.

#### **7.4.2 Cases where the customer liable to pay penalty**

If the customer agrees in a fixed-term Service Agreement that it will purchase a service or a related product and concludes the Service Agreement in the light of the related discounts, and then terminates the Service Agreement before the end of the fixed term, or the Service Agreement is terminated due to a cause attributable to the customer, or the Service Provider is forced to terminate the Service Agreement due to a breach of contract by the customer, the customer shall pay a penalty to the Service Provider. The Service Provider may only claim the refunding of any discount granted to the customer and may not attach any other negative consequences to the termination of the Service Agreement under this Section.

The Service Provider may charge the penalty for the premature termination of a fixed-term Service Agreement from date when the service starts through the date when the termination notice period expires. The Service Provider may not charge a penalty if the customer terminates the Service Agreement for any of the following reasons:

- the Service Provider is unable to fix a problem for 15 days following the deadline available for it to fix the problem;
- the customer made more than 10 error reports during the 90-day period preceding its termination and the Service Provider acted on such problem reports to fix valid problems for which it was responsible;
- the Service Provider modifies the Service Agreement in violation of the applicable regulations.

### **8.**

#### **Detailed rules of number transfers, uninterrupted transfers to new service providers and carrier pre-selection**

#### **8.1 Detailed rules of number transfers in the case of mobile network carriers**

The Service Provider does not offer this service, and therefore this Section is not applicable to it.

#### **8.2 Detailed rules of uninterrupted transfer to a new providers of internet access service where allowed by the nature of the service**

This Section is not applicable to the Service Provider.

#### **8.3 Detailed rules of carrier pre-selection where allowed by the relevant service agreement**

The Service Provider does not offer this service, and therefore this Section is not applicable to it.

### **9** **Term**

Az előfizetői szerződés határozott időtartamra jön létre. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. A szerződés határozott időtartamát a Felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A legrövidebb szerződési időszak 1 hónap.

A szüneteltetés és korlátozás időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt, nem számít bele a határozott időtartamba.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép. A határozott idő elteltét megelőző kilencven (90) napban a Szolgáltató három (3) alkalommal köteles az előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek.

A fentiekől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

Ha az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést az alábbi okok miatt mondja fel

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- a Szolgáltató az előfizetői szerződést jogszabályba ütközően módosítja,

úgy a határozott idejű előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **10.** **Adatkezelés, adatbiztonság**

10.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató az előfizető személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, és gondoskodik azok biztonságáról.

A Szolgáltató

The service agreement is a fixed-term contract. A fixed-term Service Agreement may only be concluded for a period of 12 months, where the option an indefinite-term agreement must be offered first, with a detailed description of terms of such indefinite-term agreement. The parties will determine the fixed term in the individual Service Agreement.

The shortest possible term is 1 months.

Periods of suspension or restriction that are due to a reason attributable to the customer will not count toward the fixed term.

A fixed-term Service Agreement will terminate upon expiry of the fixed term and will be replaced by a Service Agreement for an indefinite duration. Over a ninety (90) day period before the end of the fixed term, the Service Provider has to notify the customer on three (3) occasions concerning the date when the contract of fixed duration is scheduled to be converted into a contract of indefinite duration. The notice has to cover changes imminent upon the conversion of the Service Agreement, and has to include an offer of a fixed-term Service Agreement featuring similar services as are available in the existing fixed-term Service Agreement. The parties may decide to extend the term of a fixed-term contract when the Service Agreement is concluded and in the case of the customer's express consent, by means of amending the contract before the fixed term expires.

By way of derogation from the above rule, a fixed-term Service Agreement will not be replaced by a Service Agreement of indefinite duration if the customer unilaterally provides (or the customer and the Service Provider by mutual consent provide) a written statement before the end of the fixed term of his or their intent to terminate the Service Agreement at the end of the fixed term.

If the customer concluded the fixed-term Service Agreement in light of the benefits stemming from such commitment, but he or she terminates the contract before the expiry of the fixed term or if the customer breaches the Service Agreement, thus giving reason for the Service Provider to terminate the Service Agreement, the Service Provider will only be entitled to demand a refund of a value of the benefits that the customer had used, and may not impose any other penalty for such termination. In that case the notice period for the contract will not exceed eight days.

If the customer terminates a fixed-term Service Agreement for any of the following reasons:

- the Service Provider is unable to fix a problem for 15 days following the deadline available for it to fix the problem;
- the customer made more than 10 error reports during the 90-day period preceding its termination and the Service Provider acted on such problem reports to fix valid problems for which it was responsible;
- the Service Provider modifies the Service Agreement in violation of the applicable regulations,

the fixed-term Service Agreement will terminate as of the day following the date of the Service Provider receipt of the termination notice.

## **10** **Data management and data security**

10.1 Type and storage of data managed by the Service Provider, purpose and duration of transfer

The Service Provider will process and manage the personal data of the customer confidentially and in line with the applicable regulations, and will guarantee their security.

The Service Provider

- a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezeli az előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot;
- b) a díjak számlázása céljából kezeli a szolgáltatással kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot;
- c) az a) és b) pontban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl kezeli azt a személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A Szolgáltató és az előfizető vállalja, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel, annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek. Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző egyéb személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli. Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik Fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé.

A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége szempontjából nem minősül illetéktelen harmadik személynek a Szolgáltató tulajdonosa.

#### 10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik az elektronikus hírközlési szolgáltatás biztonságának, valamint a szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatoknak a védelméről.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

Személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató ezt haladéktalanul köteles a Hatóságnak bejelenteni.

A Szolgáltató nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató határidőben eleget tett-e a következő pontban foglalt értesítési kötelezettségének. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizetőt vagy más magánszemélyt, akkor a Szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az

- a) will process and manage personal data that is necessary and sufficient to identify the customer for the purposes of concluding the Service Agreement, determining and modifying its terms, monitoring its performance, billing the fees payable and enforcing the claims existing under it;
- b) will process and manage personal data that is necessary and sufficient to determine service fees and issue invoices, including, in particular, data pertaining to the time, duration and location of the use of the relevant service, for the purpose of billing the customer for the fees;
- c) will process and manage any data beyond those defined in points a) and b) above that is technically indispensable for the purposes of providing its service.

The Service Provider and the customer agree that they will treat confidentially any information they acquire in connection with a Service Agreement and its performance as a business secret. The meaning of business secret includes any fact, information and other data that is associated with a business activity and that is not in the public domain or is not readily available to other entities engaged in the relevant business activity, and any compilation and summary of such facts, information and data, where the unauthorized acquisition, exploitation, disclosure to third parties or public disclosure of the same would violate or jeopardize the rightful financial, economic or business interests of the owner of the facts, information and data, provided that the owner has taken all reasonable precautionary steps to guarantee the security and confidentiality of the facts, information and data. Information acquired under a Service Agreement may only be disclosed to third parties with the other party's express, written and advance consent.

For the purposes of the Service Provider confidentiality obligation, the Service Provider's owner does not qualify as an authorized third party.

#### 10.2 Information to customer about data security rules and their rights and obligations in connection with data management

The Service Provider will take all necessary technical and organizational actions to ensure the security of its electronic telecommunications services and to protect the customer's personal data it processes in connection with its services.

A violation of the customer's personal data means the inadvertent or unlawful management or processing of personal data transferred, stored, or otherwise managed and processed in connection with the provision of electronic telecommunications services, including, in particular, destruction, loss, modification, unauthorized disclosure to third parties, public disclosure, and unauthorized access.

The Service Provider shall immediately report to the NMHH all violations of personal data that it detects or identifies.

The Service Provider will keep records of violations of personal data, and such records will include information about the most important circumstances and effects of each violation and the actions taken by the Service Provider in response. The records must include all information that allows the NMHH to confirm whether the Service Provider acted within the deadline to comply with its obligation to give notice as specified below. The records will only include information that is necessary to achieve the objectives stated above.

If the violation of personal data is expected to have negative consequences for a customer or another private individual, the Service Provider shall notify the customer or the other private individual without undue delay. Such notification will not have to be given if the Service Provider can adequately prove to the NMHH that it has taken or applied all relevant protective measures with respect to the data that have been violated. Such protective measures must make the data unintelligible for persons who are not authorized to access them.

ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az előfizetőnek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására a Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

A Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

#### **11.**

**Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatainak megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, érték növelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

Az előfizető megfelelő ügyfélazonosítást követően a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a szerződés megkötésekor, a szerződés hatálya alatt bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja telefonon, e-mailben, vagy postai úton.

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés során az előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a Szolgáltató milyen módon tájékoztassa, értesítse őt: postai úton, vagy elektronikus levélben a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon. Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az előfizető köteles jelezni a Szolgáltató részére.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elévülési időn belül (1 év), az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni. A nyilatkozat keretében az előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni annak részletes feltételeit. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles

The notification given to a customer will include at least a description of the nature of the violation of the customer's personal data, identification of sources where the customer can obtain more information and suggestions for actions that the customer may take in order to mitigate the effects of the violation. The notification given to the NMHH must also include a description of the consequences of the violation of the customer's personal data and the measures that the Service Provider has taken or proposes in order to remedy such consequences.

The Service Provider will inform the customer about all known risks that are associated with the integrity of its network and the security of its services and that remain after the technical and organizational measures taken by the Service Provider, and about the measures that the customer can take in order to protect the personal data.

#### **11**

**Making, modifying and withdrawing mandatory declarations by customers (in particular, declarations on customer databases, geolocation data, value added services, the sale of electronic telecommunication services, management of personal data for business solicitation, itemized billing, call lists, individual customer status)**

After being properly identified, the customer can make, modify or cancel any declarations required under the relevant regulations by telephone, e-mail or mail, at the time when the Service Agreement is concluded and at any time during its term.

The customer can make a declaration about the manner in which the Service Provider should notify the customer in connection with matters associated with the performance of the Service Agreement: by mail or by electronic mail at the address, e-mail address or telephone number identified as contact details. The customer must inform the Service Provider if there is any change in the contact details.

Prior to the conclusion of the Service Agreement, the Service Provider shall demonstrably inform the customer that once a year during the existence of the Service Agreement and a period of one year following its termination, the customer may request a document summarizing the terms of the Service Agreement as valid on a date identified by the customer. The Service Provider shall demonstrably deliver or send such document on printed paper, other long-term data carrier or by-email, at the customer's choice, to the customer within 8 days of its receipt of the customer's request. In the relevant declaration, the customer will confirm receipt of the above information.

In the case of a Service Agreement that is not signed in the Service Provider's premises or that is signed remotely, the customer may rescind the Service Agreement within 14 days of its date without explanation and any negative consequences. If the Service Provider starts the service before the deadline for such rescission expires, the customer may terminate the Service Agreement within 14 days of its date without explanation and any negative consequences.

Prior to the conclusion of a Service Agreement, the Service Provider shall demonstrably inform the customer about the possibility to conclude a fixed-term contract and demonstrably give a description of the relevant terms. Prior to the conclusion of a fixed-term Service Agreement, the Service Provider shall demonstrably inform the customer about the

tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A nyilatkozat keretében az előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

**12.**  
**Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Az előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. Határozott időtartamú szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

Közös megegyéssel történő módosításának minősül, ha a Szolgáltató az előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi szerződés közös megegyéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az előfizető az ajánlatot elfogadja. Az előfizető a Szolgáltató közös megegyezésen alapuló szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

- a) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- b) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával.

A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően rögzíti, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá tájékoztatja az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

A Szolgáltató az előfizető kérésére a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott. A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor 30 napot meghaladó díjtartozása áll fenn.

Az előfizető részéről az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

Ha az előfizető a Szolgáltató előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató a 11.3. pontban írt rendelkezések fegyelembevételével jogosult az előfizetői szerződés felmondására.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az Egyedi szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt;
- c) a körülményekben bekövetkezett, az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, így különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül az előfizetői szolgáltatás díjába;
- d) az előfizetői szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg;

minimum fees that the customer will pay for each service or service element, separately and in aggregate, throughout the term of the Service Agreement. In the relevant declaration, the customer will confirm receipt of the above information.

**12**  
**Conditions of and reasons for the termination and modification of the service agreement**

12.1 Conditions of and reasons for Service Provider's modifications, Service Provider's right to modify unilaterally, informing customers about unilateral modifications, customers' rights in connection with unilateral modifications

A Service Agreement may be modified at any time with the Parties' mutual agreement. Any modification of a Service Agreement will be subject to the general rules applicable to the conclusion of agreements. A fixed-term agreement may not be modified by implication.

Modification by mutual agreement includes the case where the Service Provider approaches the customer with a proposal for the modification of the GCTC or an individual agreement and the customer accepts such proposal. The customer may accept the Service Provider's proposal for a modification by mutual agreement by:

- a) express declaration sent by regular mail;
- b) express declaration sent by electronic mail.

In its proposal for amending the Service Agreement, the Service Provider must state in a clear and easily understandable manner the specific contract terms and conditions proposed to be changed, and must provide sufficient information to the customer as to the amendment process.

At the customer's request, the Service Provider will transfer the subscriber access point required for accessing fixed electronic communications services within its geographical service area, provided that it is technically possible. The Service Provider is not obliged to comply with a transfer request if the customer has any unpaid bill that has been overdue for more than 30 days at the time when the request is made.

The customer has 15 days from the receipt of the Service Provider's proposal to make a declaration on whether the proposal is accepted.

If the customer does not accept the Service Provider's proposal for a modification by mutual agreement, the Service Provider may terminate the Service Agreement, subject to the provisions set out in Section 11.3.

The Service Provider may only modify the Service Agreement, and by extension, any individual Service Agreement unilaterally in the following cases:

- a) the relevant conditions specified in an individual service agreement or the GCTC are met, where the modification may not result in a material modification of the Service Agreement, unless a regulation or a rule pertaining to electronic telecommunications states otherwise;
- b) the modification is required to due to a change in legislation or a regulatory decision;
- c) there is a material change in the circumstances that could not be foreseen at the time when the Service Agreement was concluded, including in particular, an increase that could not be foreseen at the time when the Service Agreement was concluded in costs that are payable under a contract between the Service Provider and a third party and that are directly recharged as part of the fees for the service;
- d) the modification of the terms of the Service Agreement and the terms under which the service are available are favorable for

- e) ha a Szolgáltató helyébe az Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató átalakulása, vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép;
- f) ha a módosítás az előfizetői szerződés vagy a szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó feltételek egyértelművé, egyszerűbbé és közérthetőbbé tételét vagy elírások javítását szolgálja, ideértve az egyes szövegek pontosítását, érthetőséget szolgáló kiegészítéseket, javításokat és szerkesztéseket;
- g) egyes díjcsomagok nevét vagy a díjcsomagok nem lényeges tartalmi elemeit érintő kiegészítések és módosítások;
- h) olyan módosítások, amelyek nem érintenek megkötött egyedi szerződést, és nem érintik az alapvető díjszabást sem;
- i) olyan szolgáltatások és kiegészítő szolgáltatások díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az előfizető (felhasználó) egyedileg vesz igénybe, és azt a Szolgáltató egyedileg számlázza;
- j) a megkötött egyedi szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő egyéb rendelkezések módosítása esetén;
- k) határozatlan tartamra meghirdetett vagy egyedi szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
- l) díjcsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
- m) a szolgáltatások tartalmának olyan más, elérhető szolgáltatással kiegészítése esetén, amely az Előfizető részére nem jelent többletterhet vagy fizetési kötelezettséget;
- n) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknek előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:
- a végberendezések, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológia semleges szolgáltatást;
  - a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
  - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
  - az előfizetők kiszolgálásában történő folyamati módosításokat, így különösen az előfizető azonosításának módjában és a számlázási ciklusban történő módosításokat;
- o) egyéb, az egyedi szerződésben meghatározott feltétel bekövetkezése esetén.
- e) another service provider replaces the Service Provider under Section 133 of the ETA due to a corporate restructuring of the Service Provider, the termination of the Service in the relevant area, or the termination of the Service Agreement;
- f) the modification serves the purpose of making the terms of the Service Agreement or the service clearer, simpler and easier to understand, or correcting clerical errors, including the inclusion of more specific language, and additions, corrections and editing that make the text easier to understand;
- g) modifications concerning the names and immaterial elements of fee packages;
- h) modifications that do not apply to individual Service Agreements or to basic pricing terms;
- i) modification of the fees and terms of services and ancillary service that the customer (user) uses, and is billed by the Service Provider for, on a case-by-case basis;
- j) modification of provisions that do not have a direct impact on the terms of existing individual Service Agreements;
- k) modifications under which discounts granted indefinitely or under individual Service Agreements are canceled;
- l) termination of fee packages, services and ancillary services in the future;
- m) addition of existing service elements to a service that do not represent additional payment requirements for the customer;
- n) changes that are associated with operational costs or with technological developments and that result in a situation where the Service Provider can only continue to provide its services to customer with new terms, including:
- changes due to developments in CPE and other technology, promoting the development and widespread use of the new technologies and technology-neutral services;
  - changes that necessarily accompany modifications of the Service Provider's billing systems;
  - changes that necessarily accompany modifications that are beyond the Service Provider's control;
  - changes in the processes of servicing customer, including in particular, changes in the identification of customer and in billing cycles;
- o) a condition specified in the individual service agreement is met.

A fenti g), h), j), n) és o) pont szerinti módosítások nem eredményezhetik az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha a módosítást okozó körülmény előrelátható volt vagy nem volt lényeges. Lényeges módosításnak minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételeinek feltételeire (így különösen az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, az előfizetői szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. A Szolgáltató a határozott idejű előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt a b), illetve e) pontban foglaltak indokolják.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén, a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőt értesíti az előfizetőt megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőt alkalmazni, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződést nem

Modifications under points g), h), j) n) and o) may not result in a material modification of the Service Agreement if the circumstances serving as the basis for the modification were foreseeable or were not material. Material modification means, in particular, any modification of the terms under which the service is available (particularly, the terms applicable to pricing, the length of the Service Agreement, the consequences of its termination, and quality parameters). The Service Provider may not modify a fixed-term Service Agreement unilaterally with respect to pricing, the length of the Service Agreement, the consequences of its termination, and quality parameters, unless such modification is necessary under points b) or e) above.

In the case of a unilateral modification of the Service Agreement, the Service Provider shall inform customer at least 30 days before the modification takes effect and at the same time inform them about the terms under which they may terminate the Service Agreement. The above deadline will not have to be observed if the GCTC must be modified due to the introduction of a new service and the modification does not apply to service agreements concerning existing services or if the modification

érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, vagy módosul szolgáltatás tartalma – az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

#### 12.2 Az előfizető előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

Az előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. Ha a Szolgáltató az előfizető módosításra irányuló ajánlatát elfogadja, az ajánlat beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül a módosítást teljesíti, kivéve az áthelyezést. Az előfizető módosítási ajánlatát e-mailben, vagy postai úton teheti meg.

Az előfizető telefonon, e-mailben, vagy postai úton bejelentett igénye alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződést módosítja, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Azon Szolgáltatások esetén, amelyek már nem értékesíthetőek, átírásra nincs lehetőség. Az átírás esetén az előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az előfizető által fizetendő átírási díj mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza. Szolgáltató az átírást az átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti. Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni. Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy az átadó előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé az előírt fizetési határidőben teljesíti.

Az előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). Az előfizető az áthelyezési igényt telefonon, e-mailben vagy postai úton nyújthatja be a Szolgáltatóhoz. Az áthelyezés csak olyan Szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezési igénylésének időpontjában is értékesít. A Szolgáltató nem köteles áthelyezni az előfizetői hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást az előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, az áthelyezési igényt nem köteles teljesíteni mindaddig, amíg az előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette. A Szolgáltató az áthelyezési igényt 15 napon belül megvizsgálja az igény teljesíthetősége érdekében, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;
- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 90 napot; vagy
- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában nem tudja biztosítani.

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számít fel, amelynek

only concerns the reduction of one or more fee.

If the amendment includes provisions to the disadvantage of customers (such as, in particular, any increase in the service fee, changes in the contents of the service), the customer will be entitled to cancel the fixed-term Service Agreement with immediate effect, within forty-five days from the date of notice without further legal consequences.

#### 12.2 Conditions of and reasons for customers' modifications, deadline for making the modifications

A Service Agreement may be modified at any time with the Parties' mutual agreement. Any modification of a Service Agreement proposed by the customer will be subject to the general rules applicable to the conclusion of agreements. If the Service Provider accepts the customer's proposal for modification, it shall perform and give effect to the modification within 15 days of its receipt of the proposal, with the exception of relocations. The customer may make such proposal by regular mail or electronic mail.

On the basis of a request made by the customer by telephone, regular mail or electronic mail, the Service Provider will modify the Service Agreement if a new entity replaces the customer under a contract or any corporate restructuring (transfer). No transfer will be possible in the case of services that can longer be sold. No contracting or installation fee will be payable by the customer in the case of a transfer. The amount of the transfer fee payable by the customer is specified in Annex 2. The Service Provider will perform the transfer within 15 days of its receipt of the customer's request. It will not qualify as a transfer within the meaning of this Section if only a change in the customer's name has to be registered. The Service Provider will complete the transfer if the customer does not have overdue fees or the transferring customer agrees that it will pay to the Service Provider all overdue fees for the services associated with the transfer on or before the date of the transfer.

The customer may request that the Service Provider provide the service in a different location within the Service Provider's geographical service area (relocation). The customer may make such request by telephone, regular mail or electronic mail. Relocation will only apply to services and fee packages that are sold by the Service Provider at the time when the request is made. The Service Provider is not obliged to relocate the subscriber access point if the customer has overdue fees. If the Service Provider has restricted the service due to a breach of contract on the customer's part, it will not be obliged to relocate the subscriber access point as long as the customer does not eliminate the cause for the restriction. The Service Provider will examine a request for relocation and inform the customer within 15 days that:

- it accepts the relocation request and will perform the relocation within the deadline specified in the GCTC but in no event later than within 30 after its receipt of the request, or at any late date identified by the customer in its request (which must be within 90 days of the date when the Service Provider receives the relocation request);
- it cannot perform the relocation of the subscriber access point within the deadline specified in point a) above due to technical reasons, but it accepts the relocation requests and states the last date (specifying the date, month and year) by which it will perform the relocation (which must be within 90 days of the date when it receives the relocation request);
- it cannot perform the relocation of the subscriber access point due to technical reasons.

The Service Provider will charge a fee for the relocation as specified in

mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza. Áthelyezés esetén az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam nem számít bele a határozott időtartamba.

### 12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 60 (hatvan) nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben megindokolja. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő 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. Az előfizetői szerződés a felmondási idő leletével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell a felmondási indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártánál napját, és ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, az előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával, ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- írásban, tértivevényes levélben küldi meg;
- ha az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldi meg, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a következményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;
- 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;
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) 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 egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést

- 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét;
- havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- ha az előfizető a díjtartozás megszerzését vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét.

Annex 2. The period while the services are suspended due to the relocation will not count towards the fixed term.

### 12.3 Conditions of and reasons for termination by Service Provider

The Service Provider shall terminate the service agreement with a 60 (sixty) day notice. The Service Provider will provide an explanation for the termination in all cases. Legitimate reasons for the termination include, in particular, a case where the customer resells the service to a third party without the Service Provider's consent or continues to use the service for the purposes of a network service within the meaning of the Government Decree on Network Service, despite its notice reminding the customer of the legal consequences in both cases.

The Service Provider's termination notice must state the reason for the termination, the notice period, the date when the notice period expires and, if the reason for the termination is a breach of contract on the customer's part, a statement that that the Service Agreement will not be terminated if customer remedies the breach during the notice period.

The Service Provider may terminate the Service Agreement

- in writing, by registered mail with recorded delivery;
- in an electronic document or electronic mail if its delivery can be credibly verified and the customer consented in the service Agreement to the use of the same.

In the event of a breach of the service agreement, the Service Provider may terminate the agreement with a notice period of 15 days if:

- the customer disrupts or jeopardizes the proper operation of the Service Provider's network and the customer fails to cease such breach within 3 days of its receipt of a notice stating the related consequences;
- the customer, after receipt of a notice stating consequences of a breach of the agreement, does not allow the Service Provider to carry out the on-site inspections required to identify and eliminate a problem, whether such problem is reported to or discovered by the Service Provider;
- the customer uses the services for a purpose or in a manner that is in violation of the applicable regulations;
- if the information available suggests high probability that the customer misled the Service Provider about a material circumstance (in particular, personal data) in order to conclude the Service Agreement or to use the service. The Service Provider will be entitled to suspend the service for the duration of the notice period.

The Service Provider may terminate the service agreement with a 30 (thirty) day notice in the event that the customer does not settle its outstanding balance towards the Service Provider after receiving a second written warning that states the related consequences and that is sent at least 15 days after a similar first warning.

The Service Provider may not terminate the Service Agreement

- if the amount of the debt outstanding does not exceed the customer's monthly service charge, provided that the monthly subscription charge does not exceed ten thousand forints;
- the amount of the debt outstanding does not exceed ten thousand forints, provided that there is no monthly subscription charge or if the monthly subscription charge is more than ten thousand forints; or
- the customer does not agree with the amount demanded and is seeking remedy at the dispute settlement authority, and sent a copy thereof to the Service Provider, and provided that the customer continues to pay undisputed service charges, as well as any other fees falling due.

At the customer's request, the Service Provider must allow the payment of undisputed service charges.



Amennyiben az előfizető a díjtarozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

A Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az előfizetővel szemben felszámolási eljárás, vagy végelszámolás indul, a felszámolás, végelszámolás megindulásáról szóló végzés közzétételének napjával.

#### 12.4 Az előfizető általi szerződésmegmondás esetei, feltételei

A határozott idejű szerződést az előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg a Szerződést a 7.4. pontnak megfelelően. A szerződés felmondási ideje ebben az esetben 8 nap. Újbóli szerződéskötés esetén, a határozatlan idejű előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel, bármikor jogosult az előfizető jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Az előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt hatánapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon a Szolgáltatást megszünteti.

Az előfizető írásbeli felmondó nyilatkozatának az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- előfizetői adatok;
- az előfizető azonosításához használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- Szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzés;
- az előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100,- Ft-nál kisebb tartozást az előfizetőnek nem kell megfizetnie. Ha az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az előfizető azonnali hatállyal felmondhatja az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató az előfizető hibabejelentését követően a hibát (szerződésszegő módon) a 30. napig nem tudja elhárítani.

#### 12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- határozott idejű szerződés esetén a határozott idő elteltével, ha nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- a határozott idő letelte előtt új határozott idejű Szerződés megkötésével;
- a Felek közös megegyezésével;
- az előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- az előfizető elállása esetén
- az előfizető jogutód nélküli megszűnésével;

If the customer pays the outstanding balance during the notice period, the Service Agreement will not terminate as a result of the Service Provider's notice. The Service Provider will be entitled to restrict the service from the 30th day following the date when it sends its notice to the customer.

The Service Provider will be entitled to terminate the service agreement with immediate effect if a procedure for the compulsory or voluntary liquidation of the customer is started, as of the date when the order on the start of the compulsory or voluntary liquidation is published.

#### 12.4 Conditions of and reasons for termination by customer

The customer may terminate a fixed-term Service Agreement during the fixed term without cause in line with Section 7.4 above, subject to refunding, as penalty, any discounts received. The notice period will be 8 days in such case. If a new agreement is signed, the customer may terminate the fixed-term Service Agreement without cause at any time, without any legal consequences.

The Service Agreement will terminate on the eighth day following the delivery of the termination notice to Service Provider.

The customer and the Service Provider may agree that the customer terminates the Service Agreement as of a specific date identified by the customer. In that case, the customer's termination notice will identify the date from which the customer does not wish to use the service. Such date must be between the 8th and 30th day following the sending of the termination notice. The Service Provider will terminate the service on such date.

The customer's written termination notice must include the following information:

- the customer's details;
- information used to identify the customer;
- name of the service(s) intended to be terminated;
- date of the termination of the service (uninstallation of the subscriber access point) if the customer requests the service to be terminated on a specific date;
- a clear indication of the intention to terminate the Service Agreement;
- signature by the customer.

The termination of the Service Agreement will not exempt the customer from the obligation to pay any outstanding balance owed under the Service Agreement. An outstanding balance under the amount of 100 Hungarian forints will not have to be paid. If the customer continues to use a service after the termination of the Service Agreement, it will not be exempted from the obligation to pay fees for the actual use of the service.

The customer may terminate the Service Agreement with immediate effect if the Service Provider is unable to fix a problem (in a breach of contract) by the 30th day after the customer made its relevant problem report.

#### 12.5 Other cases of termination; conditions

The Service Agreement will terminate:

- when the fixed term of a fixed-term agreement expires, if it is not extended;
- with the conclusion of a new fixed-term Service Agreement before the expiry of the fixed term of the original agreement;
- with the Parties' mutual agreement;
- if the customer terminates it for or without cause;
- if the Service Provider terminates it for or without cause;
- if the customer rescinds it;
- if the customer is dissolved without a successor company;

- h) a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- i) azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató az Eht. 133.§-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- j) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik;
- k) ha a határozott idejű előfizetői szerződést az előfizető az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. NMHH rendelet 28. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon.

Az előfizető az alábbi esetekben jogosult az előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az előfizető számára. Az előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.
- b) Üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli azonnali hatályú felmondás illeti meg.

Az előfizetői szerződés megszűnik az előfizető jogutód nélküli megszűnésével, a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha az előfizetői oldalon a szolgáltatás átírásra kerül sor. A Szolgáltatót az előfizető köteles jogutód nélküli megszűnéséről a vonatkozó hiteles cégbeírás végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat megküldésével értesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató helyébe – a Szolgáltató Ptk. szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más szolgáltató lép, a korábbi Szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés, és a Szolgáltató helyébe új szolgáltató lép, az Eht.133. § (1) bekezdése szerinti egyoldalú szerződésmódosítás útján.

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés összegét visszatéríti.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és ezen összeget el nem érő követelést nem érvényesíti az előfizetővel szemben.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra

- h) if the Service Provider is dissolved with or without a successor company;
- i) with a Service Provider that undergoes a corporate restructuring as specified in Section 133 of the ETA, or if the Service Provider is replaced by another entity under a contract due to the discontinuation of the service in a given area;
- j) on the 90th day following its conclusion if the service could not start due a reason attributable to the customer and the Parties did not agree a new start date within 90 days;
- k) on the day following the day when customer's termination notice is delivered to the Service Provider if the customer terminates a fixed-term agreement on the basis of Section 28(3) of the Decree No. 2/2015 of the NMHH on the Detailed Rules of Service Agreements concerning Electronic Telecommunications Services.

The customer may rescind the Service Agreement in the following cases:

- a) If the Service Provider fails to start the service by the relevant deadline, the customer may rescind the Service Agreement without any legal consequences before the installation of the subscriber access point. If the customer rescinds the Service Agreement, the Parties will determine any amounts that each of them owes to the other, and the Service Provider will refund any amounts that were paid to it under the rescinded Service Agreement within 30 days of the rescission. The customer shall return any and all assets, devices and equipment that it received from and are owned by the Service Provider.
- b) In the case of a Service Agreement that is not signed in the Service Provider's premises or that is signed remotely, the customer may rescind the Service Agreement within 14 days of its date without any negative consequences. If the Service Provider starts the service before the deadline for such rescission expires, the customer may terminate the Service Agreement within 14 days of its date without explanation and any negative consequences.

The Service Agreement will terminate if the customer is dissolved without a legal successor, when such dissolution is acknowledged by the Service Provider, except when the Service Agreement is transferred to another entity. The customer shall inform the Service Provider about its dissolution without a legal successor by delivering to it an authentic copy of the relevant resolution by the competent Court of Registration or an authentic copy of its relevant company extract.

If the Service Provider is replaced by another service provider due the Service Provider's corporate restructuring under the Hungarian Civil Code or to the termination of the service in the relevant area or under a contract, the Service Agreement will terminate with respect to the original Service Provider and it will be replaced by the new service provider through the unilateral modification of the Service Agreement under Section 133(1) of the ETA.

The termination of the Service Agreement will not exempt the customer from the obligation to pay any outstanding balance owed under the Service Agreement. The Service Provider will refund overpayments that the customer has.

The Service Provider will refund an overpayment of, and will not seek to collect any outstanding balance under, 100 Hungarian forints.

The customer agrees that if the Service Agreement terminates, it will fully cooperate with the Service Provider in the uninstallation of the subscriber access point. It also agrees that it will keep all technical equipment that is owned by the Service Provider in good working order and, when the Service Agreement terminates, return such equipment to

alkalmas állapotban visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

the Service Provider in a condition fit for the purpose intended if such equipment was not previously uninstalled and removed by the Service Provider.

**13.**  
**Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

**13**  
**Other obligations for the customer**

13.1 Együttműködési és tájékoztatósi kötelezettség  
Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

13.1 Obligation to cooperate and inform  
The customer shall cooperate with the Service Provider in the repair or elimination of service problems.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata  
Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

13.2 Use of the service for the purpose intended  
The customer shall use the service for the purpose intended.

13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.3 Obligations related to CPE or other devices delivered to the customer

Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az előfizető köteles gondoskodni.

The customer is responsible for the proper use of the CPE.

13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

13.4 Reporting data changes

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak.

The customer shall notify the Service Provider of any changes in the data listed in the service agreement, including change of its billing address, immediately but within 15 (fifteen) days of the change at the latest.

A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

The Service Provider shall not be responsible for any damage resulting from the customer's failure to notify the Service Provider as set forth above.

**14.**  
**A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

**14.**  
**Information on accessing and using easy-to-install and easy-to-use parental control software and other services serving the same purpose**

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás az alábbi weboldalon érhető el:

<http://www.cogentco.com/en/hungary>

For information on accessing and using easy-to-install and easy-to-use parental control software and other services serving the same purpose, please go to:

<http://www.cogentco.com/en/hungary>

**15.**  
**Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása**

**15**  
**List of media services included in a programming broadcast package and, subject to the service provider's choice, a list and specification of the data specified in Section 123(2a) of the ETA**

Ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt, így a jelen pont a Szolgáltató esetében nem irányadó.

The Service Provider does not offer any of these services, and therefore this Section is not applicable to it.

**16.**  
**Vegyes rendelkezések**

**16.**  
**Miscellaneous provisions**

Ha az ÁSZF az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a Szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

In the event that the notification of the customer is provided for in the GCTC, the Service Provider shall execute it in compliance with the following conditions:

- i) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítési levélben); vagy
- ii) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon),

- i) it shall notify the customer directly in writing (notification via post), or
- ii) it shall notify the customer via another form of communication, such as fax or telephone, etc,

iii) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján,

amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

A jelen ÁSZF magyar és angol nyelven készült. A két változat közötti bármely eltérés esetén a magyar nyelvű szöveg az irányadó.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott, az előfizető és a Szolgáltató közötti előfizetői jogviszonyt érintő egyéb szabályok a Szolgáltató honlapján ([www.cogentco.com](http://www.cogentco.com)) tekinthetők meg.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jogszabályok rendelkezései irányadók.

iii) it shall make an announcement in either a national or county daily newspaper depending on its customer base on at least two separate occasions,

concurrently with which the Service Provider is also obligated to make the announcement at its customer service.

This GCTC has been executed in Hungarian and English. In case of any discrepancies between the two versions, the Hungarian version shall prevail.

All rules that apply to the contractual relationship between the customer and the Service Provider not regulated in this GCTC can be found on the Service Provider's website ([www.cogentco.com](http://www.cogentco.com))

Questions not regulated in the present GCTC the Hungarian laws shall apply.

**1. számú melléklet / Annex 1**

**Minőségi célértékek**

Megnevezés	Minőségi célérték	Mérési módszer	Mérték-egység	Vállalt minimál érték	Vállalt célérték																																																		
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének határideje	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	az adott szolgáltatás függvényében változó – lásd Szolgáltatási Szint Szerződés (Service Level Agreement)	az adott szolgáltatás függvényében változó – lásd Szolgáltatási Szint Szerződés (Service Level Agreement)																																																		
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	5 munkanap	2 munkanap																																																		
3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	75% - lásd Szolgáltatási Szint Szerződés (Service Level Agreement)	100%																																																		
4.	A szolgáltatási terület egészét érintő rendellenes szünetelés	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	131.400 perc	0 perc																																																		
5.	Az előfizetők legalább 10%-át érintő rendellenes szünetelés	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	131.400 perc	0 perc																																																		
6.	Bit hibaarány szolgáltatási vonalanként	-		lásd Szolgáltatási Szint Szerződés (Service Level Agreement)	lásd Szolgáltatási Szint Szerződés (Service Level Agreement)																																																		
7.	<p>Szolgáltatások, garantált le- és feltöltési sebesség, díjak:</p> <p>A Cogent Hungary a következő szolgáltatásokat nyújtja:</p> <p><b>FE Port</b></p> <table border="0"> <tr> <td>10 Mbit/s (10,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 10 Mbit/s (10,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 60€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>20 Mbit/s (20,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 20 Mbit/s (20,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 120€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>30 Mbit/s (30,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 30 Mbit/s (30,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 180€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>40 Mbit/s (40,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 40 Mbit/s (40,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 240€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>50 Mbit/s (50,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 50 Mbit/s (50,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 300€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>60 Mbit/s (60,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 60 Mbit/s (60,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 360€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>70 Mbit/s (70,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 70 Mbit/s (70,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 420€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>80 Mbit/s (80,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 80 Mbit/s (80,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 480€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>90 Mbit/s (90,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 90 Mbit/s (90,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 540€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 600€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés</td> </tr> </table> <p><b>GE Port</b></p> <table border="0"> <tr> <td>100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 533€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>200 Mbit/s (200,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 200 Mbit/s (200,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 1066€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>300 Mbit/s (300,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 300 Mbit/s (300,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 1599€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>400 Mbit/s (400,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 400 Mbit/s (400,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 2132€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>500 Mbit/s (500,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 500 Mbit/s (500,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 2665€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>600 Mbit/s (600,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 600 Mbit/s (600,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 3198€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>700 Mbit/s (700,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 700 Mbit/s (700,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 3731€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>800 Mbit/s (800,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 800 Mbit/s (800,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 4264€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>900 Mbit/s (900,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 900 Mbit/s (900,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 4797€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 4670€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> </table> <p><b>10GE Port</b></p> <table border="0"> <tr> <td>1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 4670€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 9340€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 14010€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 18680€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> <tr> <td>5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s)</td> <td>Díj: 21650€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés</td> </tr> </table>					10 Mbit/s (10,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 10 Mbit/s (10,000 Kbit/s)	Díj: 60€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés	20 Mbit/s (20,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 20 Mbit/s (20,000 Kbit/s)	Díj: 120€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés	30 Mbit/s (30,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 30 Mbit/s (30,000 Kbit/s)	Díj: 180€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés	40 Mbit/s (40,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 40 Mbit/s (40,000 Kbit/s)	Díj: 240€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés	50 Mbit/s (50,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 50 Mbit/s (50,000 Kbit/s)	Díj: 300€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés	60 Mbit/s (60,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 60 Mbit/s (60,000 Kbit/s)	Díj: 360€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés	70 Mbit/s (70,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 70 Mbit/s (70,000 Kbit/s)	Díj: 420€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés	80 Mbit/s (80,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 80 Mbit/s (80,000 Kbit/s)	Díj: 480€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés	90 Mbit/s (90,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 90 Mbit/s (90,000 Kbit/s)	Díj: 540€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés	100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)	Díj: 600€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés	100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)	Díj: 533€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés	200 Mbit/s (200,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 200 Mbit/s (200,000 Kbit/s)	Díj: 1066€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés	300 Mbit/s (300,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 300 Mbit/s (300,000 Kbit/s)	Díj: 1599€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés	400 Mbit/s (400,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 400 Mbit/s (400,000 Kbit/s)	Díj: 2132€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés	500 Mbit/s (500,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 500 Mbit/s (500,000 Kbit/s)	Díj: 2665€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés	600 Mbit/s (600,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 600 Mbit/s (600,000 Kbit/s)	Díj: 3198€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés	700 Mbit/s (700,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 700 Mbit/s (700,000 Kbit/s)	Díj: 3731€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés	800 Mbit/s (800,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 800 Mbit/s (800,000 Kbit/s)	Díj: 4264€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés	900 Mbit/s (900,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 900 Mbit/s (900,000 Kbit/s)	Díj: 4797€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés	1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)	Díj: 4670€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés	1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)	Díj: 4670€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés	2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s)	Díj: 9340€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés	3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s)	Díj: 14010€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés	4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s)	Díj: 18680€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés	5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s)	Díj: 21650€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés
10 Mbit/s (10,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 10 Mbit/s (10,000 Kbit/s)	Díj: 60€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés																																																						
20 Mbit/s (20,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 20 Mbit/s (20,000 Kbit/s)	Díj: 120€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés																																																						
30 Mbit/s (30,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 30 Mbit/s (30,000 Kbit/s)	Díj: 180€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés																																																						
40 Mbit/s (40,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 40 Mbit/s (40,000 Kbit/s)	Díj: 240€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés																																																						
50 Mbit/s (50,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 50 Mbit/s (50,000 Kbit/s)	Díj: 300€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés																																																						
60 Mbit/s (60,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 60 Mbit/s (60,000 Kbit/s)	Díj: 360€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés																																																						
70 Mbit/s (70,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 70 Mbit/s (70,000 Kbit/s)	Díj: 420€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés																																																						
80 Mbit/s (80,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 80 Mbit/s (80,000 Kbit/s)	Díj: 480€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés																																																						
90 Mbit/s (90,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 90 Mbit/s (90,000 Kbit/s)	Díj: 540€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés																																																						
100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)	Díj: 600€ + ÁFA havonta, 750€ + ÁFA telepítés																																																						
100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)	Díj: 533€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés																																																						
200 Mbit/s (200,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 200 Mbit/s (200,000 Kbit/s)	Díj: 1066€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés																																																						
300 Mbit/s (300,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 300 Mbit/s (300,000 Kbit/s)	Díj: 1599€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés																																																						
400 Mbit/s (400,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 400 Mbit/s (400,000 Kbit/s)	Díj: 2132€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés																																																						
500 Mbit/s (500,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 500 Mbit/s (500,000 Kbit/s)	Díj: 2665€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés																																																						
600 Mbit/s (600,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 600 Mbit/s (600,000 Kbit/s)	Díj: 3198€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés																																																						
700 Mbit/s (700,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 700 Mbit/s (700,000 Kbit/s)	Díj: 3731€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés																																																						
800 Mbit/s (800,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 800 Mbit/s (800,000 Kbit/s)	Díj: 4264€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés																																																						
900 Mbit/s (900,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 900 Mbit/s (900,000 Kbit/s)	Díj: 4797€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés																																																						
1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)	Díj: 4670€ + ÁFA havonta, 3500€ + ÁFA telepítés																																																						
1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)	Díj: 4670€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés																																																						
2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s)	Díj: 9340€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés																																																						
3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s)	Díj: 14010€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés																																																						
4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s)	Díj: 18680€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés																																																						
5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s)	Díj: 21650€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés																																																						

6,000 Mbit/s (6,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 6,000 Mbit/s (6,000,000 Kbit/s)	Díj: 25980€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés
7,000 Mbit/s (7,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 7,000 Mbit/s (7,000,000 Kbit/s)	Díj: 30310€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés
8,000 Mbit/s (8,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 8,000 Mbit/s (8,000,000 Kbit/s)	Díj: 34640€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés
9,000 Mbit/s (9,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 9,000 Mbit/s (9,000,000 Kbit/s)	Díj: 38970€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés
10,000 Mbit/s (10,000,000 Kbit/s) - feltöltés/letöltés = 10,000 Mbit/s (10,000,000 Kbit/s)	Díj: 40000€ + ÁFA havonta, 7500€ + ÁFA telepítés

A Cogent Hungary kijelenti, hogy a garantált le és feltöltési sebesség megegyezik a jelen pontban meghatározott le és feltöltési sebességgel.

**Annex 1**

**Quality parameters**

Designation	Quality parameters	Measurement method	Units of measurement	Accepted minimum values	Accepted parameters																																																				
1.	The deadline of establishing a new access point to the service	On a daily basis (for every calendar day started), in 80% of the cases the due date of executing new access points	Based on the Service Provider's record system	day	Dependent on the service – see the Service Level Agreement	Dependent on the service – see the Service Level Agreement																																																			
2.	The deadline of fixing quality problems reported	On an hourly basis (for every hour started), in 80% of the cases the due date of fixing quality problems reported	Based on the Service Provider's record system	hour	5 (five) business days	2 (two) business days																																																			
3.	The availability of the service	The duration of the actual accessibility of the service on a yearly basis, expressed in a percentage ratio	Based on the Service Provider's record system	%	75% - see the Service Level Agreement	100%																																																			
4.	Abnormal interruptions of the service affecting the entire service area	The duration of unexpected interruptions in the service that affect the entire service area, on a yearly basis, expressed in minutes	Based on the Service Provider's record system	minute	131,400	0																																																			
5.	Abnormal interruptions of the service affecting at least 10% of the customers	The duration of unexpected interruptions in the service that affect at least 10% of the customers, on a yearly basis, expressed in minutes	Based on the Service Provider's record system	minute	131,400	0																																																			
6.	Bit defect ratio per service line	The bit defect ratio measured on each service line, expressed in percentages	-		see the Service Level Agreement	see the Service Level Agreement																																																			
7.	<p>Services, guaranteed download and upload speed, Fees:</p> <p>Cogent Hungary provides services at the following bandwidth:</p> <p><b>FE Port</b></p> <table border="0"> <tr> <td>10 Mbit/s (10,000 Kbit/s) - upload/download = 10 Mbit/s (10,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 60€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>20 Mbit/s (20,000 Kbit/s) - upload/download = 20 Mbit/s (20,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 120€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>30 Mbit/s (30,000 Kbit/s) - upload/download = 30 Mbit/s (30,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 180€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>40 Mbit/s (40,000 Kbit/s) - upload/download = 40 Mbit/s (40,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 240€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>50 Mbit/s (50,000 Kbit/s) - upload/download = 50 Mbit/s (50,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 300€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>60 Mbit/s (60,000 Kbit/s) - upload/download = 60 Mbit/s (60,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 360€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>70 Mbit/s (70,000 Kbit/s) - upload/download = 70 Mbit/s (70,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 420€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>80 Mbit/s (80,000 Kbit/s) - upload/download = 80 Mbit/s (80,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 480€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>90 Mbit/s (90,000 Kbit/s) - upload/download = 90 Mbit/s (90,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 540€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - upload/download = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 600€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation</td> </tr> </table> <p><b>GE Port</b></p> <table border="0"> <tr> <td>100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - upload/download = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 533€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>200 Mbit/s (200,000 Kbit/s) - upload/download = 200 Mbit/s (200,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 1066€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>300 Mbit/s (300,000 Kbit/s) - upload/download = 300 Mbit/s (300,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 1599€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>400 Mbit/s (400,000 Kbit/s) - upload/download = 400 Mbit/s (400,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 2132€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>500 Mbit/s (500,000 Kbit/s) - upload/download = 500 Mbit/s (500,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 2665€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>600 Mbit/s (600,000 Kbit/s) - upload/download = 600 Mbit/s (600,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 3198€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>700 Mbit/s (700,000 Kbit/s) - upload/download = 700 Mbit/s (700,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 3731€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>800 Mbit/s (800,000 Kbit/s) - upload/download = 800 Mbit/s (800,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 4264€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>900 Mbit/s (900,000 Kbit/s) - upload/download = 900 Mbit/s (900,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 4797€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - upload/download = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 4670€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation</td> </tr> </table> <p><b>10GE Port</b></p> <table border="0"> <tr> <td>1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - upload/download = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 4670€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s) - upload/download = 2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 9340€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s) - upload/download = 3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 14010€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s) - upload/download = 4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 18680€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s) - upload/download = 5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 21650€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation</td> </tr> <tr> <td>6,000 Mbit/s (6,000,000 Kbit/s) - upload/download = 6,000 Mbit/s (6,000,000 Kbit/s)</td> <td>Fee: 25980€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation</td> </tr> </table>					10 Mbit/s (10,000 Kbit/s) - upload/download = 10 Mbit/s (10,000 Kbit/s)	Fee: 60€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation	20 Mbit/s (20,000 Kbit/s) - upload/download = 20 Mbit/s (20,000 Kbit/s)	Fee: 120€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation	30 Mbit/s (30,000 Kbit/s) - upload/download = 30 Mbit/s (30,000 Kbit/s)	Fee: 180€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation	40 Mbit/s (40,000 Kbit/s) - upload/download = 40 Mbit/s (40,000 Kbit/s)	Fee: 240€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation	50 Mbit/s (50,000 Kbit/s) - upload/download = 50 Mbit/s (50,000 Kbit/s)	Fee: 300€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation	60 Mbit/s (60,000 Kbit/s) - upload/download = 60 Mbit/s (60,000 Kbit/s)	Fee: 360€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation	70 Mbit/s (70,000 Kbit/s) - upload/download = 70 Mbit/s (70,000 Kbit/s)	Fee: 420€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation	80 Mbit/s (80,000 Kbit/s) - upload/download = 80 Mbit/s (80,000 Kbit/s)	Fee: 480€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation	90 Mbit/s (90,000 Kbit/s) - upload/download = 90 Mbit/s (90,000 Kbit/s)	Fee: 540€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation	100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - upload/download = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)	Fee: 600€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation	100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - upload/download = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)	Fee: 533€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation	200 Mbit/s (200,000 Kbit/s) - upload/download = 200 Mbit/s (200,000 Kbit/s)	Fee: 1066€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation	300 Mbit/s (300,000 Kbit/s) - upload/download = 300 Mbit/s (300,000 Kbit/s)	Fee: 1599€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation	400 Mbit/s (400,000 Kbit/s) - upload/download = 400 Mbit/s (400,000 Kbit/s)	Fee: 2132€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation	500 Mbit/s (500,000 Kbit/s) - upload/download = 500 Mbit/s (500,000 Kbit/s)	Fee: 2665€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation	600 Mbit/s (600,000 Kbit/s) - upload/download = 600 Mbit/s (600,000 Kbit/s)	Fee: 3198€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation	700 Mbit/s (700,000 Kbit/s) - upload/download = 700 Mbit/s (700,000 Kbit/s)	Fee: 3731€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation	800 Mbit/s (800,000 Kbit/s) - upload/download = 800 Mbit/s (800,000 Kbit/s)	Fee: 4264€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation	900 Mbit/s (900,000 Kbit/s) - upload/download = 900 Mbit/s (900,000 Kbit/s)	Fee: 4797€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation	1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - upload/download = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)	Fee: 4670€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation	1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - upload/download = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)	Fee: 4670€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation	2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s) - upload/download = 2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s)	Fee: 9340€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation	3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s) - upload/download = 3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s)	Fee: 14010€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation	4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s) - upload/download = 4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s)	Fee: 18680€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation	5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s) - upload/download = 5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s)	Fee: 21650€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation	6,000 Mbit/s (6,000,000 Kbit/s) - upload/download = 6,000 Mbit/s (6,000,000 Kbit/s)	Fee: 25980€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation
10 Mbit/s (10,000 Kbit/s) - upload/download = 10 Mbit/s (10,000 Kbit/s)	Fee: 60€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation																																																								
20 Mbit/s (20,000 Kbit/s) - upload/download = 20 Mbit/s (20,000 Kbit/s)	Fee: 120€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation																																																								
30 Mbit/s (30,000 Kbit/s) - upload/download = 30 Mbit/s (30,000 Kbit/s)	Fee: 180€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation																																																								
40 Mbit/s (40,000 Kbit/s) - upload/download = 40 Mbit/s (40,000 Kbit/s)	Fee: 240€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation																																																								
50 Mbit/s (50,000 Kbit/s) - upload/download = 50 Mbit/s (50,000 Kbit/s)	Fee: 300€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation																																																								
60 Mbit/s (60,000 Kbit/s) - upload/download = 60 Mbit/s (60,000 Kbit/s)	Fee: 360€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation																																																								
70 Mbit/s (70,000 Kbit/s) - upload/download = 70 Mbit/s (70,000 Kbit/s)	Fee: 420€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation																																																								
80 Mbit/s (80,000 Kbit/s) - upload/download = 80 Mbit/s (80,000 Kbit/s)	Fee: 480€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation																																																								
90 Mbit/s (90,000 Kbit/s) - upload/download = 90 Mbit/s (90,000 Kbit/s)	Fee: 540€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation																																																								
100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - upload/download = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)	Fee: 600€ + VAT monthly, 750€ + VAT installation																																																								
100 Mbit/s (100,000 Kbit/s) - upload/download = 100 Mbit/s (100,000 Kbit/s)	Fee: 533€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation																																																								
200 Mbit/s (200,000 Kbit/s) - upload/download = 200 Mbit/s (200,000 Kbit/s)	Fee: 1066€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation																																																								
300 Mbit/s (300,000 Kbit/s) - upload/download = 300 Mbit/s (300,000 Kbit/s)	Fee: 1599€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation																																																								
400 Mbit/s (400,000 Kbit/s) - upload/download = 400 Mbit/s (400,000 Kbit/s)	Fee: 2132€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation																																																								
500 Mbit/s (500,000 Kbit/s) - upload/download = 500 Mbit/s (500,000 Kbit/s)	Fee: 2665€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation																																																								
600 Mbit/s (600,000 Kbit/s) - upload/download = 600 Mbit/s (600,000 Kbit/s)	Fee: 3198€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation																																																								
700 Mbit/s (700,000 Kbit/s) - upload/download = 700 Mbit/s (700,000 Kbit/s)	Fee: 3731€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation																																																								
800 Mbit/s (800,000 Kbit/s) - upload/download = 800 Mbit/s (800,000 Kbit/s)	Fee: 4264€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation																																																								
900 Mbit/s (900,000 Kbit/s) - upload/download = 900 Mbit/s (900,000 Kbit/s)	Fee: 4797€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation																																																								
1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - upload/download = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)	Fee: 4670€ + VAT monthly, 3500€ + VAT installation																																																								
1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s) - upload/download = 1,000 Mbit/s (1,000,000 Kbit/s)	Fee: 4670€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation																																																								
2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s) - upload/download = 2,000 Mbit/s (2,000,000 Kbit/s)	Fee: 9340€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation																																																								
3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s) - upload/download = 3,000 Mbit/s (3,000,000 Kbit/s)	Fee: 14010€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation																																																								
4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s) - upload/download = 4,000 Mbit/s (4,000,000 Kbit/s)	Fee: 18680€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation																																																								
5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s) - upload/download = 5,000 Mbit/s (5,000,000 Kbit/s)	Fee: 21650€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation																																																								
6,000 Mbit/s (6,000,000 Kbit/s) - upload/download = 6,000 Mbit/s (6,000,000 Kbit/s)	Fee: 25980€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation																																																								

7,000 Mbit/s (7,000,000 Kbit/s) - upload/download = 7,000 Mbit/s (7,000,000 Kbit/s) Fee: 30310€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation  
8,000 Mbit/s (8,000,000 Kbit/s) - upload/download = 8,000 Mbit/s (8,000,000 Kbit/s) Fee: 34640€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation  
9,000 Mbit/s (9,000,000 Kbit/s) - upload/download = 9,000 Mbit/s (9,000,000 Kbit/s) Fee: 38970€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation  
10,000 Mbit/s (10,000,000 Kbit/s) - upload/download = 10,000 Mbit/s (10,000,000 Kbit/s) Fee: 40000€ + VAT monthly, 7500€ + VAT installation

Cogent Hungary hereby states that guaranteed download and upload speed is equivalent to the download and upload speed indicated in this Section.



**2. számú melléklet / Annex 2**

**Az átírási díj**

Az átírási díj mértéke 1.000€ + ÁFA

**Az áthelyezési díj**

Az áthelyezési díj mértéke 1.000€ + ÁFA

BGP = 50 euró + ÁFA havi díj

IPv4 címek (akár 24 is) = 50 euró + ÁFA havi díj

LAG = 1.000 euró + ÁFA

GE jelátalakító = 1.000 euró + ÁFA

Gyorsított eljárás = 1,000 euró + ÁFA

**Transfer fee**

The amount of the transfer fee is 1,000€ + VAT

**Relocation fee**

The amount of the relocation fee is 1,000€ + VAT

BGP = 50€ + VAT monthly recurring charge

IPv4 Addresses (up to /24) = 50€ + VAT monthly recurring charge

LAG = 1,000€ + VAT

GE Media Converter = 1,000€ + VAT

Expedite = 1,000€ + VAT