© Cogent Communications, Inc. 2015

cogent COMMUNICATIONS
Optical Internet

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

Hatálybalépés napja: 2026. május 15.
In effect from: 15 May, 2026

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 22/2020. NMHH rendelet („**Rendelet**") 5. § (1) bekezdése szerinti előzetes tájékoztatás 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 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
3.6. A Szolgáltatás minimális minősége, valamint a szolgáltató által rendelkezésre bocsájtott végberendezés használatával kapcsolatos feltételek vagy korlátozások

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 a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság („**NMHH**") rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei
4.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, 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

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 (1) of Decree No. 22/2020 of the Hungarian National Media and Telecommunications Authority ("**Decree**") and terms of the preliminary notification
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

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
3.4 Information on whether the services constitute as universal service
3.5 Location of subscriber access point where the Service Provider's liability ends
3.6 Minimum quality of Service, and conditions and restrictions regarding the CPE provided by the Service Provider

4 Quality and reliability of the services
4.1 Individual service quality parameters as required by a decree of the National Media and Communications Authority ("**NMCA**") 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 the confidentiality of communication, network and service security

© Cogent Communications, Inc. 2015

4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a közlések bizalmasságát, a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és a hálózatot fenyegető kockázatokkal, 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
5.1.4. Az előfizető felszámolása, csődeljárása, végelszámolása miatti szünetelés

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett 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) feltüntetése

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak
7.1.1. A díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai
7.1.2. Egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj
7.1.3. Szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak
7.1.4. Különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények
7.1.5. Díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is
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

vulnerabilities and to counteract threats against the security or integrity of its network

4.4 CPE connectivity conditions

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
5.1.4 Suspension due to compulsory or voluntary liquidation proceedings or bankruptcy on the customer's side
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, complaint handling 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 case of defective services
6.3 Handling of customer complaints (billing complaints, penalties and claims for damages)
6.4 Customer service center operation, response time undertaken by the Service Provider
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
7.1.1 Amount limits, data volume limits set as the upper limit for usage, volume of calls, messages and data traffic, additional individual tariff units, numbers, charges for services
7.1.2 One-off charges, charges related to the start of the provision of the service, in particular access, connection, activation, fault repair, charges due upon termination, early termination, modification, suspension or limitation of the subscription contract, all other one-off charges
7.1.3 Charges for switching provider, number portability and other identifiers
7.1.4 General provisions on special and targeted tariff schemes, preferential conditions, detailed description of promotions and special offers, in particular their duration, conditions, charges and discounts granted
7.1.5 Charging periods, charging conditions, including cost calculation for CPE, refund of charges
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

© Cogent Communications, Inc. 2015

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

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

9 Term of the service agreement

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

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. 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)

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. 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

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. 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

13 Other obligations for the customer
13.1 Obligation to cooperate and inform eachother
13.2 Use of the service for the intended
13.3 Obligations related to CPE or other devices delivered to the customer
13.4 Reporting data changes

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

15. Fogyatékossággal végfelhasználók számára kínált termékek és nyújtott szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

15 Details of products and services for disabled end-users and information on the availability of up-to-date information about them

16. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

16 List of media services included in a programming broadcast package and, subject to the service provider's choice, any ancillary media services

17. Az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése

17 Description of compliance with accessibility requirements

18. Vegyes rendelkezések

18 Miscellaneous provisions

© Cogent Communications, Inc. 2015

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: 1027 Budapest, Kapás utca 6-12. A. ép. IV. em..

1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek 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

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. § (1) bekezdés szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló előzetes tájékoztatás 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, elektronikus úton vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

A Szolgáltató, illetve az igénylő (előfizető) a szerződést írásban kötik 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 elektronikus, illetve postai úton visszaküldeni. A szerződés a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján jön létre.

A Cogent Hungary-nek nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az 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.

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: Kapás utca 6-12 building A 4th floor, H-1027 Budapest

1.2 Contact details of the Service Provider's customer service center (address, telephone number, electronic address) and 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

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 (1) of the Decree, and terms of the preliminary notification

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 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

© Cogent Communications, Inc. 2015

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 cégkivonatot (más nyilvántartási igazolást), valamint a képviseletre 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 rendelkezzék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési 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, a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban 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.

2.5 A Rendelet 9. § (1) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt

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

The 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 provided 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, on the day agreed by the parties in the Service Agreement.

If the provision of services 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.

2.5 Conditions of termination as specified in Section 9 (1) of the Decree

The customer may terminate the fixed-term Service Agreement with immediate effect within 14 days of the start of the provision of the service if its interest in the continued performance of the Service Agreement has ceased for the reason that the subscriber access point or address indicated

© Cogent Communications, Inc. 2015

előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

3.
Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató tevékenysége az NMHH elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások osztályozási rendszere alapján az alábbi osztályokba sorolható:

a) *Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött:* Olyan internet-hozzáférési szolgáltatás, ahol a szolgáltatás egy helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül vehető igénybe.

b) *Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás:* Olyan adatátviteli előfizetői szolgáltatás, amely helyhez kötött hálózati végpontok között fizikailag vagy logikailag dedikált (kizárólag az adott összeköttetés adatforgalma számára fenntartott) és jellemzően szimmetrikus (az egyes hálózati végpontok között mindkét irányban azonos) adatátviteli kapacitást biztosít. Ide tartoznak a fenti jellemzőknek megfelelő VPN (virtuális magánhálózat) alapú adatátviteli szolgáltatások is.

c) *VPN alapú szolgáltatás - nem bérelt vonali*: Olyan virtuális magánhálózaton nyújtott adatátviteli előfizetői szolgáltatás, amely nem tartozik a bérelt vonalielőfizetői szolgáltatás körébe, és amely több hálózati végpont között a nyilvános elektronikus hírközlő hálózat felhasználásával külső hozzáféréstől védett kommunikációt biztosít.

A Szolgáltató ténylegesen 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 küllős 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-multipont (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 szétszórtan elhelyezkedő elemekből álló hálózati hidat (azaz "virtuális privát helyi hálózatot" vagy "Hálót") hoz létre.

in the Service Agreement, the quality of service at the point of use indicated in the Service Agreement, or at the place of use indicated by reference to the address or geographical number, does not meet the quality of service or cannot be used, or the Internet access service does not allow access to or use of the digital content or application provided by the provider as part of the Service Agreement.

3
Description of the services

3.1 Subscription services provided by the Service Provider

The scope of activities of the Service Provider shall be classified under the following categories based on the classification system of electronic communications networks and electronic communications services introduced by the NMCA:

a) *Internet Access Service Fixed:* An internet access service that is provided through a fixed subscriber access point at a specific location.

b) *Leased Line Subscriber Service:* A data transmission subscriber service that provides physically or logically dedicated (reserved exclusively for the data traffic of the given connection) and typically symmetric (identical in both directions between the network endpoints) data transmission capacity between fixed network endpoints. This category also includes VPN (Virtual Private Network)-based data transmission services that meet the above characteristics.

c) *VPN-based service - non-leased line*: A data transmission subscriber service provided on a virtual private network that does not fall within the scope of leased line subscriber services and that provides communication protected from external access between multiple network endpoints using a public electronic communications network.
d)

The Service Provider provides in fact, 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").

© Cogent Communications, Inc. 2015

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

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

3.6. A Szolgáltatás minimális minősége, valamint a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatos feltételek vagy korlátozások

A Szolgáltatás tekintetében vállalt és alkalmazott szolgáltatásminőségi célértékek az ÁSZF 1. számú mellékletében kerül feltüntetésre. Ezt meghaladóan a Szolgáltató a Szolgáltatás tekintetében egyéb minimális minőséget nem vállal.

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 megfelelősége, 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 forgalommérést, 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.

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 Information on whether the services constitute as universal service

The Service Provider does not offer universal services.

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

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

3.6. Minimum quality of Service, and conditions and restrictions regarding the CPE provided by the Service Provider

The minimum quality of Service undertaken and applied are set out in Annex 1 to the present GCTC. Beyond this, the Service Provider does not undertake any other minimum quality standards in relation to the Service.

4
Quality and reliability of the services

4.1 Individual service quality parameters as required by a decree of the NMCA 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.

© Cogent Communications, Inc. 2015

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a közlések bizalmasságát, a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és, a hálózatot fenyegető kockázatokkal, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Szolgáltató a fenti eseményekkel kapcsolatban honlapján, különösen indokolt esetben emailben vagy más, közvetlen úton, tájékoztatást nyújt. Amennyiben valamely előfizető veszélyezteti 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 Uniós 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

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 – amennyiben ahhoz helyszíni intézkedés szükséges - 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 órán 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.

4.3 Actions that the Service Provider may take in connection with the confidentiality of communication, 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 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 30th 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, - should the reactivation require on-site action - 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 Communications, Inc. 2015

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.

5.1.4. Az előfizető felszámolása, csődeljárása, végelszámolása miatti szünetelés

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve (i) szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot vagy (ii) felhívni az előfizető fizetésképtelensége esetén jogosult felhívni az előfizetőt, a Szerződés 15 (tizenöt) napos határidővel történő átírására, ennek eredménytelensége esetén pedig a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

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

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett (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 rendeltetésszerű 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 15 (tizenöt) 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. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a korlátozás az általa igénybe vett más, az internet-

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.

5.1.4. Suspension due to the compulsory or voluntary liquidation, or bankruptcy proceedings of the customer

In case of business subscribers, in the event of compulsory or voluntary liquidation or bankruptcy proceedings, the Service Provider may, at its discretion, either (i) suspend the service until the customer provides a financial guarantee in an amount equal to 12 months' service fee, or (ii) to request the customer to transfer the Service Agreement within 15 (fifteen) days, and if this is unsuccessful, the Service Provider may terminate the agreement with immediate effect.
.

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

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 15 (fifteen) 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 Services.

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. The Service Provider shall inform the Subscriber that the restriction may also affect the

© Cogent Communications, Inc. 2015

hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

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, valamint a csalás 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 15 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya 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 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 felfüggesztheti, 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.

availability and quality of other electronic communications services based on the Internet access service used by the Subscriber.

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) or in case of fraud, 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 15 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 does not hinder the customer in exercising its rights arising out of 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.

© Cogent Communications, Inc. 2015

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 valósnak minősülő, érdekkörébe tartozó hibát az előfizető általi hiba bejelentésétől számított 72 órán belül

a) kijavítja, vagy
b) értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

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.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kivizsgálásához további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, a Szolgáltató annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet) időpontot egyeztet. A Szolgáltató az előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

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 ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének idejével. Ebben az esetben a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri, és a hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A Szolgáltató a hozzájárulás megadásának kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről, és tájékoztatnia kell arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hibabejelentéstől a hiba kijavításáig terjedő 72 órás határidőbe;
b) a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartammal, ha a

6
Customer liaison, customer support, complaint handling 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, within 72 hours of receiving the customer's report it will

a) fix the error, or
b) notify the Customer that the problem was not detected during the investigation or that the problem was not due to a cause within the Service Provider's control.

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.

If additional on-site investigation at the customer's access point is necessary the Service Provider shall make an appointment for 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.). The Service Provider shall keep a verifiable record of the consultation with the Customer and of the agreed time for the on-site inspection.

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 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. In this case, the consent will be requested by the Service Provider, and the time of initiation of the request for consent and the time of receipt of the response by the Service Provider will be recorded. At the same time when requesting the consent, the Service Provider will have to inform the customer that the time necessary to obtain the consent shall not count into the 72-hour period from the time the defect is notified to the time the defect is rectified.

© Cogent Communications, Inc. 2015

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, korábban közösen meghatározott időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal, 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 ismételten 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.

A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés 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.

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 mutually determined 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.

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

© Cogent Communications, Inc. 2015

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.

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

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

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

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.

Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

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

Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.

In the case of business customers, the Service Provider shall make an audio recording of the customer's complaint received by the call centre, which will be kept in a retrievable form for 1 year from the date of the report.

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 ÁSZF-ben és / vagy a Szolgáltatási Szint Szerződésben (*Service Level Agreement*) foglaltakban.

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.

Az előfizetői bejelentés („Bejelentés") olyan – előfizetői panasznak 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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

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.

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 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4 Customer service center operation, response time undertaken by the Service Provider

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

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.

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.

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 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

6.5 Terms of using inquiries service

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

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

© Cogent Communications, Inc. 2015

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 Szerződéssel kapcsolatosan az NMHH eljárása az annak kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől 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.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (1) 457-7100, 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.; levelezési cím: H-1433 Budapest, Pf. 198**.** 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)

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 szolgáltatások díja

7.1.1. A díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai

Nem alkalmazandó

7.1.2. Egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő

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 NMCA 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 NMCA in connection with Service Agreement may be requested within 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 NMCA procedure may be requested beyond on year after the violation. The procedure is subject to a fee. The NMCA's contact details are as follows:

National Media and Communications Authority
(Ostrom u. 23-25, H-1015 Budapest; mailing address: H-1525 Budapest, Pf. 75., Phone: (1) 457-7100, 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.; mailing address: H-1433 Budapest, Pf. 198. 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)

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

7.1.1. Amount limits, data volume limits set as the upper limit for usage, volume of calls, messages and data traffic, additional individual tariff units, numbers, charges for services

Not applicable.

7.1.2. One-off charges, charges related to the start of the provision of the Service, in particular access, connection, activation, fault repair,

© Cogent Communications, Inc. 2015

előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj

A Szolgáltató által alkalmazott díjakat a Szolgáltató internetes honlapján elérhető megrendelő lap tartalmazza.

7.1.3. Szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak

A Szolgáltató által alkalmazott díjakat a Szolgáltató internetes honlapján elérhető megrendelő lap tartalmazza.

7.1.4. Különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények

A Szolgáltató által alkalmazott díjakat a Szolgáltató internetes honlapján elérhető megrendelő lap tartalmazza.

7.1.5. Díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is

A Szolgáltató által alkalmazott díjakat a Szolgáltató internetes honlapján elérhető megrendelő lap tartalmazza.

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

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 megszegése esetén a 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 (i) az előfizetői tulajdonú hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, (ii) a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, (iii) a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, (iv) a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

charges due upon termination, early termination, modification, suspension or limitation of the subscription contract, all other one-off charges

The fees charged by the Service Provider are listed in the Order Form, which is available on the Service Provider's website.

7.1.3 Charges for switching provider, number portability and other identifiers

The fees charged by the Service Provider are listed in the Order Form, which is available on the Service Provider's website.

7.1.4 General provisions on special and targeted tariff schemes, preferential conditions, detailed description of promotions and special offers, in particular their duration, conditions, charges and discounts granted

The fees charged by the Service Provider are listed in the Order Form, which is available on the Service Provider's website.

7.1.5 Charging periods, charging conditions, including cost calculation for CPE, refund of charges

The fees charged by the Service Provider are listed in the Order Form, which is available on the Service Provider's website.

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.

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, (ii) 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.

© Cogent Communications, Inc. 2015

Az előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, és 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.

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 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 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. §). 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.

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). 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.

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 tesz. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre 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.

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 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.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy
- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja;
- b) 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

Ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a Szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

The Service Provider will perform its obligation to pay
- a) a penalty by crediting the relevant amount on the monthly bill or, in the case of prepaid services, on the customer's balance;
- b) a penalty or any unpaid part thereof by wire transfer or by postal payment order, if the Service Agreement is terminated.

If the amount of the penalty payable to the customer exceeds six times the monthly or periodic fee under the Service Agreement, the Service Provider shall pay the penalty or the unpaid part thereof to the customer in one lump sum.

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 megkezdeni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után
- a) az ÁSZF mellékletében meghatározott kedvezmények nélküli a telepítési vagy belépési díj egy tizenötöd része; vagy
- b) 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

közül a magasabb összeg.

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:
- a) one-fifteenth of the installation or contracting fee, without any discounts, as specified in the relevant annex to the GCTC;
- b) 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;

whichever is the higher amount of the two.

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

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%

© Cogent Communications, Inc. 2015

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) a 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
c) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap utána 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, (i) előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és (ii) az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. A kötbér mértéke

a) az a) pont szerinti esetben a vetítési alap összegével megegyezik;
b) 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;
c) 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 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, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2 Az előfizetőt terhelő kötbér fizetésének esetei

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú 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

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

a) 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;
b) 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:

a) in the case described in point a) above, the base amount;
b) 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 penalty will be equal to four times the one-thirtieth of the subscription fee or prepaid fee payable for the relevant service.

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 or, in the absence of a relocation fee, eight times one thirtieth of the monthly subscription fee for the package under the Service Agreement without discounts as specified in the General Terms and Conditions for each day of delay started, or, in the case of prepaid services of the prepaid fee.

7.4.2 Cases where the customer liable to pay penalty

If the customer enters into a fixed-term 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

© Cogent Communications, Inc. 2015

Szolgáltató nem számíthat fel kötbért, ha az előfizető az előfizetői szerződést az alábbi okok miatt mondja fel:

a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
b) az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el;
c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződésnek megfelelően teljesíti.

8.
A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítővválasztással 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 közvetítővválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítővválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

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

9.
A szerződés időtartama

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, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző negyvenöt (45) napban a Szolgáltató kettő (2) alkalommal köteles az előfizetőt egyértelműen, tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira és a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésétől)

A fentiektől 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 nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, vagy ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

Provider may not charge a penalty if the customer terminates the Service Agreement for any of the following reasons:

a) the Service Provider is unable to fix a problem for 15 days following the deadline available for it to fix the problem;
b) 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;
c) the Service Provider does not perform its services according to the Service Agreement for the duration of 30 days. .

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

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 month.

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, the terms of which Service Agreement may not be less favorable to the customer than the terms of the fixed term contract. Over a forty-five (45) day period before the end of the fixed term, the Service Provider has to notify the customer on two (2) occasions concerning the date when the contract of fixed duration is scheduled to be converted into a contract of indefinite duration in a clearly informed manner, by means of a long-term data carrier. The notice has to cover the possible means of termination and the most favorable tariffs for the service. (Deviation from ETA Section 134 (34))

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 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, or if the parties have excluded by mutual consent the possibility of replacing the fixed-term Service Agreement by a Service Agreement of indefinite duration after the expiry of the fixed term.

© Cogent Communications, Inc. 2015

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta 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) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
b) az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződésnek megfelelően teljesíti,

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

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:

a) the Service Provider is unable to fix a problem for 15 days following the deadline available for it to fix the problem;
b) 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;
c) the Service Provider does not perform its services according to the Service Agreement for the duration of 30 days,

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

10.
Adatkezelés, adatbiztonság

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

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

A Szolgáltató

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

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) will process and manage personal data that is necessary and sufficient to identify the customer for the purpose 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 unauthorized third party.

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

© Cogent Communications, Inc. 2015

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

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.

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.

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.

Személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató ezt haladéktalanul köteles az NMHH-nak bejelenteni.

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

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.

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 NMCA 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.

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

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 NMCA that is 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.

Az előfizetőnek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs 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.

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 NMCA 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.

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.

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.
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)

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)

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.

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.

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-

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

© Cogent Communications, Inc. 2015

mail címen, telefonszámon. Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az előfizető köteles jelezni a Szolgáltató részére.

identified as contact details. The customer must inform the Service Provider if there is any change in the contact details.

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.

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.

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.

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.

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 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.

Prior to the conclusion of the 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 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.
Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

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

12.1 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

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.

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.

Közös megegyezéssel történő módosításának minősül, ha a Szolgáltató az előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi szerződés közös megegyezéssel 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.

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.

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.

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.

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 az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak

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 due after the expiry of the deadline specified in the notice sent to the subscriber within 8 days of the

© Cogent Communications, Inc. 2015

esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi szerződésre is kiterjedően jogosult egyoldalúan módosítani.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén, a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket 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 érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken.

Az előfizető a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem jogosult az előfizető a fenti bekezdés szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető az előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása – ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára –, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

12.2 Az 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

date on which the fee became due, but at least 15 days after the date on which the fee became due, and the subscriber has not provided the Service Provider with the financial security specified in the General Terms and Conditions to ensure payment of the fee debt.

The Service Provider may modify the Service Agreement, and by extension, any individual Service Agreement unilaterally.

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 only concerns the reduction of one or more fee.

The customer will be entitled to cancel the Service Agreement with immediate effect, within forty-five days from the date of receipt of the notification of a unilateral amendment to the Service Agreement of the Service Provider of the publicly available electronic communications service without further legal consequences.

The subscriber shall not be entitled to terminate the Service Agreement according to the paragraph above, if the modification

a) changes the conditions of the subscription contract or the conditions of use of the service to the exclusive benefit of the subscriber,
b) is of an administrative nature and does not contain any provision to the detriment of the subscriber; or
c) is expressly based on a change in legislation or a decision by a public authority or a court.

Changes to the tariffs, tariff packages, data traffic limits, data transmission speeds, coverage, changes to the composition of the channels offered as part of the broadcasting service, excluding changes to the order of the channels and the availability of the channels offered before the change, or changes to the processing of personal data that are not clearly beneficial to the subscriber, even if they involve beneficial changes, shall not be considered as changes that are beneficial to the subscriber.

A change to a contractual term which materially modifies the rights and obligations arising from the contract is not considered an administrative modification.

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 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

© Cogent Communications, Inc. 2015

szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlítetlen 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 igényét telefonon, e-mailben vagy postai úton nyújthatja be a Szolgáltatóhoz. Az áthelyezés csak olyan Szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés 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

a) 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;
b) 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
c) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában nem tudja biztosítani; vagy
d) az áthelyezési igényt az előfizető – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja; vagy
e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás díjfizetés elmaradása vagy feltételezhető megtévesztés miatti felfüggesztése miatt elutasítja.

A jelen pont a) és b) pontjaiban foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számít fel, amelynek 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 leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának 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 tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé

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 of the restriction. The Service Provider will examine a request for relocation and inform the customer within 15 days that:

a) 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);
b) 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); or
c) it cannot perform the relocation of the subscriber access point due to technical reasons; or
d) rejects the relocation request because of the subscriber's arrears of charges, which are due after the expiry of a period of at least 15 days specified in the notice of arrears; or
e) rejects the request for relocation on the grounds of non-payment or suspected fraudulent suspension of the subscriber's service.

In the case of points a) and b), the services shall be suspended from the termination of the subscriber access point until the completion of the relocation suitable for the use of the service. For this period, the Service Provider may not impose any obligation to pay charges.

The Service Provider will charge a fee for the relocation as specified in Annex 2. The period when 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 Agreement shall terminate upon expiry of the notice period.

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 by means of a long-term data carrier and shall separately notify the subscriber of the

© Cogent Communications, Inc. 2015

tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve ha az adott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

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

a) 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;
b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
c) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) 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, ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét 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 igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét.
Amennyiben az előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 15. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

Ha az előfizetővel szemben felszámolási eljárás, vagy végelszámolás indul, ha a felszámolás, végelszámolás megindulásáról szóló végzés közzétételének napjától a Szolgáltató jogosult a saját belátása szerint az 5.1.4. pontban foglalt jogkövetkezményeket alkalmazni vagy az előfizetőt a Szerződés 15 (tizenöt) napos határidővel történő átírására felhívni, ennek eredménytelensége esetén pedig a Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát;
b) a felmondási időt és a felmondási idő lejártának kiszámítási módját;
c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arra vonatkozóan, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a szolgáltató erről tudomást szerez, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

12.4 Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

A határozott idejű szerződést az előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbérként 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 határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított

availability of the long-term data carrier in a verifiable manner, unless the nature of the long-term data carrier does not justify this.

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:

a) the customer disrupts or jeopardizes the proper operation 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;
b) 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;
c) the customer uses the services for a purpose or in a manner that is in violation of the applicable regulations.

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 is not entitled to terminate the contract if the Customer disputes the amount of the charges due and has submitted a request to the body competent to settle the dispute, a copy of which has been sent to the service provider, provided that the subscriber continues to pay the due and undisputed service charges.

At the customer's request, the Service Provider must allow the payment of undisputed service charges
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 15th day following the date when it sends its notice to the customer.

If a procedure for the compulsory or voluntary liquidation of the customer is started the Service Provider shall be entitled, at its own discretion to either to apply the legal consequences set out in Section 5.1.4, or to request the subscriber to transfer the Service Agreement within 15 (fifteen) days, and if this is unsuccessful, the Service Provider shall be entitled to terminate the Service Agreement with immediate effect.

Termination by the Service Provider must include:

a) the reasons for termination;
b) the notice period and the method of calculating the end of the notice period;
c) where the reason for termination is the subscriber's breach of contract, the information to the effect that if the subscriber remedies the breach during the notice period and the provider becomes aware of it, the Service Agreement shall not be terminated.

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

© Cogent Communications, Inc. 2015

8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatást megszünteti.

Az előfizető írásbeli felmondó nyilatkozatának az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a) előfizetői adatok;
b) az előfizető azonosításához használt azonosítók;
c) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
d) Szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
e) az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzés;
f) 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:

a) határozott idejű szerződés esetén a határozott idő elteltével, ha nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
b) a határozott idő letelte előtt új határozott idejű Szerződés megkötésével;
c) a Felek közös megegyezésével;
d) az előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
e) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
f) az előfizető elállása esetén
g) az előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
h) a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével;
i) azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében a Szolgáltató helyébe 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 újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („**Eht.**") 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot 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

termination notice. The Service Provider will terminate the service on such date.

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

a) the customer's details;
b) information used to identify the customer;
c) name of the service(s) intended to be terminated;
d) 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;
e) a clear indication of the intention to terminate the Service Agreement;
f) 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:

a) when the fixed term of a fixed-term agreement expires, if it is not extended;
b) with the conclusion of a new fixed-term Service Agreement before the expiry of the fixed term of the original agreement;
c) with the Parties' mutual agreement;
d) if the customer terminates it for or without cause;
e) if the Service Provider terminates it for or without cause;
f) if the customer rescinds it;
g) if the customer is dissolved without a successor company;
h) if the Service Provider is dissolved with or without a successor company;
i) with a Service Provider that undergoes a corporate restructuring 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 16th day following its conclusion or following its entering info force as specified in Section 129 (1b) of Hungary's Act C of 2003 on Electronic Telecommunications and of any ancillary media services ("**ETA**"), or the day following the later date that was mutually agreed by the parties in the Service Agreement if the service could not start due a reason attributable to the customer and the Parties did not agree a new start date.

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

© Cogent Communications, Inc. 2015

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 megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági 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.

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

13.
Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

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

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

13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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.

A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

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

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.

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 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
Other obligations for the customer

13.1 Obligation to cooperate and inform eachother

The customer shall cooperate with the Service Provider in the repair or elimination of service problems.

13.2 Use of the service for the intended purpose

The customer shall use the service for its intended purpose.

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

The customer is responsible for the proper use (handling) of the CPE.

13.4 Reporting data changes

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.

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

© Cogent Communications, Inc. 2015

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

15.
Fogyatékos végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

Nem alkalmazandó.

16.
Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni –a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

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

17.
Az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése

Nem alkalmazandó, mert a Szolgáltató fogyasztók részére nem nyújt szolgáltatásokat.

18.
Vegyes rendelkezések

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

i) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítési levélben); vagy

ii) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon),

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) tekinthetőek meg.

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

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.
Details of products and services for disabled end-users and information on the availability of up-to-date information about them

Not applicable.

16
List of media services included in a programming broadcast package and, subject to the service provider's choice,

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

17
Description of compliance with accessibility requirements

Not applicable, since the Service Provider does not provide services to consumers.

18.
Miscellaneous provisions

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) 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) 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 such 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)

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

© Cogent Communications, Inc. 2015

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	Az esetek 80%-ában a szolgáltatáshoz való új hozzáférések teljesítésének határideje, megkezdett naptári napban	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	Az esetek 80%-ában a bejelentett minőségi hibaelhárítások teljesítésének határideje, megkezdett órában	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	5 munkanap	2 munkanap
3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Éves szinten a szolgáltatás tényleges igénybevehetőségének időtartama, százalékos arányban kifejezve	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	75% - lásd Szolgáltatási Szint Szerződés (*Service Level Agreement*)	100%
4.	A szolgáltatási terület egészét érintő rendellenes szünetelés	Éves szinten az időtartam, amely alatt a szolgáltatás a szolgáltatás terület egészét érintően váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem elérhető, percekben kifejezve	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	131.400 perc	0 perc
5.	Az előfizetők legalább 10%-át érintő rendellenes szünetelés	Éves szinten az az időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-át érintően váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem elérhető, percekben kifejezve	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	131.400 perc	0 perc
6.	Bit hibaarány szolgáltatási vonalanként	Az egységnyi idő alatt a szolgáltatási vonalon mért bit hibaarány, százalékos arányban	-		lásd Szolgáltatási Szint Szerződés (Service Level Agreement)	lásd Szolgáltatási Szint Szerződés (Service Level Agreement)

7. Szolgáltatások, garantált le- és feltöltési sebesség, díjak:

A Cogent Hungary a következő szolgáltatásokat nyújtja:

FE Port

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

GE Port

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

10GE Port

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

© Cogent Communications, Inc. 2015

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.

© Cogent Communications, Inc. 2015

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 accessability 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.	Services, guaranteed download and upload speed, Fees: Cogent Hungary provides services at the following bandwidth: **FE Port** 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 **GE Port** 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					
	10GE Port 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					

© Cogent Communications, Inc. 2015

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.

© Cogent Communications, Inc. 2015

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