



Optical Internet

Általános Szerződési Feltételek General Contract Terms and Conditions

1. A Szolgáltató neve, címe

Név: Cogent Communications Hungary Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: „Cogent Hungary” vagy „Szolgáltató”)

Cégjegyzékszám: 01-09-886853
Székhely: 1011 Budapest, Fő utca 14-18.

2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálatának elérhetősége az alábbi:

E-mail címe: de-support@cogentco.com
Telefonszáma: + 49 69 29 98 9696
Elérhetősége: napi 24 órán keresztül

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: www.cogentco.com

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Cogent Hungary az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

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

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

c) *Ethernet kapcsolat szolgáltatás*: a Szolgáltató Ethernet kereteket továbbít a Szolgáltató és az ügyfelek hozzá kapcsolódó hálózata között az Ethernet csatlakozópontok között felállított kizárólagos VLAN csatlakozásokon keresztül. A Szolgáltató Ethernet Kapcsolat Szolgáltatása a standard maximum 1500 bájtos MTU méretet támogatja és nem támogat multicast szolgáltatást.

4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

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

1. Name and address of the Service Provider

Name: Cogent Communications Hungary Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (hereinafter referred to as “Cogent Hungary” or “Service Provider”)

Company Registration Number: 01-09-886853
Registered seat: Fő utca 14-18, H-1011 Budapest

2. The Service Provider’s customer service information

The availability of the Service Provider’s technical service is the following:

E-mail address: de-support@cogentco.com
Phone number: + 49 69 29 98 9696
Business hours: 24 hours a day

Website address of the Service Provider is: www.cogentco.com

3. Description of the Service Provider’s services

Cogent Hungary provides the following services:

a) *Colocation service*: the Service Provider provides space to house customer’s equipment within a Cogent data center, secured 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 the Service Provider’s network and associated networks of its customers by means of dedicated VLAN connections set up between Ethernet ports. The Service Provider’s Ethernet Point-to Point Service supports a standard maximum Ethernet MTU size of 1,500 bytes and does not support multicast service.

4. The procedure for the conclusion of service agreements, the terms and conditions of using the services, any restrictions for accessing the service in terms of time and geographical location

4.1. The procedure for the conclusion of service agreements

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

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 postai úton visszaküldeni. A szerződés a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján jön létre.

4.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezze megfelelő előfizetői szolgáltatás- hozzáférési ponttal és megfelelő végberendezéssel.

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.

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

4.3 A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

A Szolgáltató a szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén nyújtja.

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

5.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (céltérték) az igénybejelentéstől számítva

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

6.

A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

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

A Szolgáltató köteles az előírt minőségi célértékek megvalósulását az azokban esetlegesen előforduló eltérések gyors megszüntetése érdekében folyamatosan mérni és azok eredményeit feldolgozni.

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004 (XII.22.) Kormányrendelet 1. számú mellékletének megfelelően, a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott minőségi célértékeket adja meg.

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 post. The service agreement comes into effect on the date customer receives the proof of acceptance.

4.2. The terms and conditions for using the services

A material condition of the customer using the services is that the customer has in its possession an adequate service-access point and terminal.

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 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.

4.3. Restrictions for accessing the service in terms of time and geographical location

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

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

5.

The deadline for the installation and configuration of the customer's access point through which the service will be provided (parameter)

The Service Provider ensures that the installation and configuration of the customer's access point, through which the services being the object of this agreement will be provided, will take place in different times depending on the services offered, but within 90 business days of the parties signing the service agreement the latest.

6.

The quality parameters of the services, interpretation of quality parameters and the methodology for controlling their implementation

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 Service Provider is obligated to continuously measure the quality parameters, to process and analyze the data obtained, to ensure that the required parameters are achieved and to stop any deviations from them.

Pursuant to Annex 1 to Government Decree 345/2004 (XII. 22.) on the requirements for the quality of the electronic communications service related to customers protection, the quality parameters are provided for in Annex 1 to the present GCTC.

7.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötté, a legrövidebb szerződési időszak

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, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma.

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.

Az előfizetői szerződés határozott időtartamra jöhet létre.

A határozott idejű szerződés automatikusan határozatlan idejű szerződéssé alakul át, ha a határozott idő lejártá előtt a szerződéses jogviszony megszűntetése céljából az előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással – ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

A legrövidebb szerződési időszak 1 hónap.

8.

Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok

8.1 Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

A szerződésmódosításra, a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét a kérelem beérkezését követő 5 (öt) napon belül, de legfeljebb 30 (harminc) napon belül teljesíti, kivéve, ha a kért módosítás tartalmával nem ért egyet.

Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Cogent Hungary csak abban az esetben tesz eleget, ha az előfizetőnek a Cogent Hungary-val szemben nem áll fenn díjtartozása.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja;
- c) a szolgáltatás díjainak módosulása esetén;
- d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
- da) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már

7.

A list of the customer's personal data required for the service agreement, commencement date of the contractual relationship, the shortest term

A condition of the service agreement is that the customer makes its personal data, required for its identification, available to the Service Provider.

The data required for identifications are: company name, company registration number, tax number, bank account number, the name of the person representing it, its personal identification card number or passport number.

The natural person authorized to represent the artificial person is the person entitled to enter into a written service agreement on behalf of the artificial person by showing proper verification of its authorization.

A certificate of incorporation (or any other registration certificate) from the court of registration verifying the registration of the company requesting the services as well as the specimen signature of the person authorized to represent the company are required for proper verification.

The service agreement is a fixed-term contract.

The fixed-term contract automatically becomes open-ended in the event that the customer does not indicate its intent to end the contractual relationship in a written notice or if its intent to continue the contractual relationship can be assumed from its conduct; the customer uses the service at least once following the expiration of the fixed term.

The shortest possible term is 1 months.

8.

Reasons for and conditions of amendments to the service agreement, the service provider's right to modify the contract by unilateral decision, customer's rights when the contract is amended unilaterally by the service provider

8.1 Reasons for and conditions of amendments to the service agreement

The procedural rules on concluding a contract shall be applied to amendments to the contract, with the exception that the Service Provider shall execute the customer's contract modification request preferably within 5 (five) days but 30 (thirty) days at the most from receiving the request, unless it does not agree with the requested modification

Cogent Hungary shall only approve the customer's modification requests provided that the customer has no outstanding debt towards Cogent Hungary.

The Service Provider may unilaterally amend the service agreement for the following reasons:

- a) amendment of the law or government decrees;
- b) fundamental changes in the circumstances of providing the services;
- c) service fee changes;
- d) in cases regulated by the Service Provider which include:
- da) amendments pertaining to the wording of the GCTC,

nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások,

db) új szolgáltatási csomagok bevezetése;

dc) a szolgáltatási terület növekedése.

Amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik, az ilyen módosítások nem eredményezhetik az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges változását.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A Szolgáltató az előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles tájékoztatni. A módosítás a Szolgáltató tájékoztatásának előfizető általi tudomásulvételével válik elfogadottá azáltal, hogy a módosítás tudomásulvételétől számított 8 (nyolc) napon belül a Szolgáltatónál nem él észrevétellel, illetve a megváltozott díjat esedékességgel kifizeti.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

8.2. Az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Az előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására.

8.3. Az egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei

8.3.1 Átírás

Cogent Hungary az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna. Abban az esetben azonban, ha szerződésmódosítás következtében a Szolgáltató olyan előfizetővel kellene szerződést kössön, akinek a fizetőképességével szemben aggályok merülnek fel, vagy amely a Szolgáltató versenytársa, úgy a Szolgáltató a szerződésmódosítás iránti kérelem teljesítését megtagadhatja.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a Cogent Hungary az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak jogszerű használója, és a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezzi.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg.

Amennyiben a Szolgáltató a fenti teljesítési határidőn belül az átírási kötelezettségét nem teljesíti, 250 Forint összegű átalánykötér fizetésére köteles.

8.3.3 Változás az előfizető adataiban

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

which do not effect the conditions of using the services already provided, corrections, rewording, process-modifications,

db) introductions of new service plans;

dc) territorial expansions.

Unless it is otherwise provided for in the relevant laws, these amendments would not result in a substantial change in the conditions of the service agreement.

Amendments to, including but not limited to, the conditions of using the services or the quality parameters of it would qualify as fundamental amendments.

The Service Provider shall notify the customer of any amendments to the GCTC at least 30 (thirty) days in advance. The amendment is considered accepted with the customer's acknowledgment of the Service Provider's notice with that the customer does not make any remarks towards the Service Provider within 8 (eight) days of its acknowledgment of the amendment or that the customer pays the modified fee by its due date.

The Service Provider is exempt from the 30 day notification obligation when the amendment of the GCTC becomes necessary because of introducing a new service and this change does not effect the conditions of the services already provided or if the modification only results in lower service fees.

8.2. Subscriber's rights when the contract is amended unilaterally by the service provider

The customer is entitled to cancel the services effective immediately within 8 (eight) days of receiving the notice regarding the unilateral amendment.

8.3. Amendments to the service agreement regarding payment of the onetime fee

8.3.1 Transfer

Cogent Hungary may modify the service agreement at the request of the customer in the event that there is a change in the identity of the customer because of a contract, inheritance or legal succession but the service access point remains the same. In case the Service Provider, as a result of such contract modification, would enter into an agreement with such a customer, whose creditworthiness is solicitous or who is a competitor of the Service Provider, the Service Provider is entitled to deny the fulfillment of the request on contract modification.

At the joint request of the existing customer and the new customer to be, Cogent Hungary shall transfer the service agreement onto the new customer to be within 15 (fifteen) days as long as the technical parameters have not changed and the new customer to be is entitled to use the service access point, and any outstanding balances are settled.

The deadline of performance shall be calculated from the receipt of the proper, written transfer request.

If the Service Provider does not comply with its transferring obligation within the above deadline, it is obliged to pay a flat penalty amounting to HUF 250,-.

8.3.3 Personal data changes of the customer

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

Szolgáltatónak.

A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

9.

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

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.

9.1 Az előfizető által kérhető szünetelés 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 szünetelésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan.

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

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

A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

9.2 A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

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

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

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

9.3 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

9.

Circumstances under which the service can be suspended, maximum period of suspension that may be requested by the customers, types of suspension subject to compensation and the amount payable

The service may be suspended for reasons that effect the interests of either the customer or Cogent Hungary, with the initiation of either party, as well as for circumstances beyond the parties' control (acts of nature).

9.1 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, 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.

9.2 Suspension or interruption for reasons within the interests of the Service Provider

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

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

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

9.3 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.

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.

10.

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

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését;
- b) ha az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot;

A fenti b) 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 Irányutatója (Acceptable Use Policy) tartalmazza.

11.

Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

11.1 Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) a Szolgáltató, illetve az előfizető által történő rendkívüli felmondással;
- c) a Szolgáltató, illetve az előfizető általi rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) természetes személy előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

Az előfizető bármikor indoklás nélkül, írásban, 30 (harminc) napos felmondási idővel jogosult határozatlan idejű szerződést felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a

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 in the event that it can be verified that the interruption in the service happened for reasons beyond its control and that it did everything in its power to take the necessary measures in order to avert the cause of the interruption within the specified deadline.

10.

Restrictions in the services, such as restrictions in terms of calls initiated or received by the customers, circumstances and conditions of compromising the quality or other features of the services

The Service Provider is entitled to restrict access to the services concurrently 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 has an outstanding balance towards the Service Provider and has not settled it within the 30 (thirty) day grace period specified in the notice from the Service Provider and it has not provided a security to cover such instances;

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

11.

Conditions of and reasons for the termination of the service agreement, setting a deadline by which the customer may settle its outstanding balance avoiding the Service Provider's termination of the agreement.

11.1 The service agreement terminates in the following cases:

- a) the expiration of its term;
- b) extraordinary termination by the Service Provider or the customer;
- c) ordinary termination by the Service Provider or the customer;
- d) dissolution of the Service Provider without succession;
- e) in the event of the customer's passing, when there is no heir to transfer the services to;
- f) in the event that the customer is an artificial person and it dissolves with no successor;
- g) by mutual consent of the parties.

The customer is entitled to terminate the agreement concluded for an indefinite period of time in writing, at any time and for any reason with a 30 (thirty) day notice. The termination date of the services is

Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. (nyolcadik) nap.

A szerződés előfizető részéről történő felmondása nem mentesíti az előfizetőt az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 30 (harminc) napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetében a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

11.2 A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult a szerződést felmondani:

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 60 (hatvan) nap. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni az előfizető részére.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 (tizenöt) nap. Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

Ha az előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

12.

A hibabejelentő szolgálat elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

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 Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

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

13.

Az Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

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

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

Az előfizetői panasz („Panasz”) olyan – hibabejelentésnek nem minősülő –

the end of the calendar month following the month during which the Service Provider received the written notice.

Customer's cancellation of the services does not exempt the customer from paying any balances arising out of the service agreement.

The customer is entitled to terminate both fixed-term and open-ended service agreements effective immediately in the event that the Service Provider has seriously violated the service agreement, provided that the Service Provider, despite customer's written warning, does not remedy the violation within 30(thirty) days of receiving the warning. In the case of termination effective immediately the agreement ceases concurrently with the termination.

11.2 The Service Provider is entitled to terminate the service agreement in the following cases:

The Service Provider shall terminate the service agreement with a 60 (sixty) day notice. The Service Provider shall send a written notice to the customer of terminating the agreement by registered mail with recorded delivery.

The Service Provider shall terminate the service agreement with a 30 (thirty) day notice in the event that the customer does not even settle its outstanding balance towards the Service Provider after receiving a written warning. The second deadline set in the warning is 15 (fifteen) days from receiving the warning. In the event that the customer pays the overdue amount within this deadline, the Service Provider may not terminate the agreement.

In the event that the customer states in writing that it no longer intends to use the services and maintain the contractual relationship and in the meantime it does use the services and does not settle the invoiced fee by the deadline indicated on the invoice, the Service Provider shall be entitled to terminate the service agreement effective immediately. Such termination does not exempt the customer from its payment obligation of the fees of the services it already used.

12.

The availability of technical support, troubleshooting parameters accepted, the procedure of registering technical problem reports

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 Service Provider is obligated to operate a customer service, through which the customer can report any technical problems.

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

13.

Customer service operation, handling customer reports and complaints

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

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

The customer complaint ("Complaint") is defined as any customer

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.

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.

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

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

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

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül – az előfizető válaszára 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.

14.

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

14.1 Az előfizető jogai a 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

reports that do not qualify as technical problem reports alleging that the services provided by the Service Provider, or the work of its employees do not conform to the legal requirements and/or the provisions of the GCTC and/or to the provisions of the Service Level Agreement.

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

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

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

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

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

14.

Rights of the customer in case of defective service performance, the amount of penalty the customer is entitled to, the amount of fee reduction the customer is entitled to in the event that correcting the problem is temporarily or permanently impossible, resolution of disputes pertaining to the service

14.1 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 terminal owned by the customer is deficient;
- b) the problem was caused by improper use of the terminal;
- 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

származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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

14.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát legfeljebb 5 (öt) naptári napon belül kijavítani.

Ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

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

14.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági -, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni.

A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

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

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
(1088 Budapest, József krt. 6.; Telefon: (1) 459-4999)

Gazdasági Versenyhivatal
(1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905)

A Felek az előfizetői szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

15.

Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

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 alkalmasságát tételére, illetőleg az előfizető

damages that result from the customer's conduct being not what can be reasonably expected from it under the given circumstances to prevent the damage or to reduce it.

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

14.2 The amount of fee reduction the customer is entitled to in the event that correcting the problem is temporarily or permanently impossible

The Service Provider is obligated to correct all technical problems reported by the customer and confirmed within a maximum of 5 (five) business days.

In the event that it is unable to correct the problem within the aforementioned deadline, the Service Provider is obligated to pay a penalty.

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

14.3 Resolution of disputes arising out of the service provided to the customer

In the event that the customer is not satisfied with the quality of the service, the Service Provider is entitled to, in case of disagreement, call on government or independent technical experts at the time the problem is reported to review it.

The Service Provider is entitled to be present at the inspection carried out by the government or independent technical expert.

The expert's fees shall be born by the party whose claims were not valid.

In the event that the dispute is not resolved, the customer may turn to the following authorities:

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

Consumer Protection Commission
(József krt. 6, H-1088 Budapest; Phone: (1) 459-4999)

Office of Economic Competition
(Alkotmány u.5, H-1054 Budapest; Phone: 472-8900, Fax: 472-8905)

In case of litigation, the parties subject themselves to the exclusive competence of either the Municipal Court of Budapest or the Central District Court of Pest depending on which court has jurisdiction over the case.

15.

The conditions of establishing access through the terminal

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

The Service Provider is not obligated to adapt the customer's softwares and hardwares to the system requirements and the Service

által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud.

16.

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

A Cogent Hungary köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

17.

Az előfizetői szolgáltatások díja, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje

17.1 Számlázás

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.

17.2 A díjkiegyenlítés határideje

A számla kiállításától számított 30 (harminc) naptári nap.

17.3 Fizetési módok

Banki átutalás útján

17.4 Késedelmi kamat

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.

18. Vegyes rendelkezések

18.1 Értesítési eljárások

18.1.1 Közzététel

A Szolgáltató az ÁSZF közzétételi kötelezettségének, valamint ha a jelen ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, annak az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. internetes oldalán közzéteszi, vagy
- b) az abban foglaltakról telefonos szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad, vagy
- c) országos napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálaton közzétenni, vagy
- d) elektronikus levél útján, amennyiben az előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot.

18.1.2 Értesítés

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

Provider shall not be responsible for problems that can be traced back to the inadequacy of the equipment used by the customer.

16.

The type of data managed by the Service Provider, the purpose and duration of their storage or possible transferring

Cogent Hungary is obligated to manage all data and information, about the customer that it learnt during their business relationship, in compliance with the laws in force on data protection and confidentiality.

17.

Service fees, the method of billing and payment

17.1 Billing

The Service Provider shall issue an invoice of the amount due: payable fees and other payment obligations (hereinafter referred to as: "fees"). The fees applied by the Service Provider are contained in the Order Form which is available on the Service Provider's website.

17.2 Payment due date

30 (thirty) days from issuing the invoice

17.3 Payment methods

Via wire transfer

17.4 Default interest

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 delay

The payment is considered delayed starting the first day following the payment due date.

18. Miscellaneous provisions

18.1 Notification procedures

18.1.1 Announcement

The Service Provider shall fulfill its obligation to announce the GCTC and in the event that this GCTC mentions any other announcements, the Service Provider shall make them in compliance with the following conditions:

- a) it shall announce them in its customer service offices, or on its website, or
- b) it shall provide information about the contents of the announcement at its telephone customer service, or
- c) it shall make an announcement in a national daily newspaper on at least two separate occasions, concurrently with which the Service Provider is also obligated to make the announcement at its customer service, or
- d) it shall make the announcement via email, in the event that the customer has stated that it accepts this form of communication.

18.1.2 Notification

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

- 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.

18.1.3 A Szolgáltató az ÁSZF módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 (harminc) nappal köteles értesíteni.

18.2 A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma:

Nemzeti Hírközlési Hatóság
(1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520)

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

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) tekinthetők meg.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jogszabályok, különösen az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény rendelkezései irányadók.

Budapest, 2007. december 7.

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 the announcement at its customer service.

18.1.3 The Service Provider is obligated to notify the customer of any amendments to the GCTC at least 30 (thirty) days prior to the amendments entering into force.

18.2 The address and phone number of the Supervisory authority:

National Communications Authority
(Ostrom u. 23-25, H-1015 Budapest; Phone: (1) 375-7777, Fax: (1) 356-5520)

The Service Provider is obligated to make available the GCTC and all of its amendments at its customer service and its internet website.

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; especially the provisions of the Act 2003/C on the electronic communication shall apply.

Budapest, 7 December 2007

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 (<i>Service Level Agreement</i>)	az adott szolgáltatás függvényében változó – lásd Szolgáltatási Szint Szerződés (<i>Service Level Agreement</i>)
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 (<i>Service Level Agreement</i>)	100%
4.	A szolgáltatási terület egészét érintő rendellenes szünetelés	Éves szinten az időtartam, amely alatt a szolgáltatás a szolgáltatási 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.	Garantált le- és feltöltési sebesség					
Letöltés						
Letöltés sebessége					az adott szolgáltatás függvénye – lásd Szolgáltatási Szint Szerződés	
Feltöltés						
Feltöltés sebessége					az adott szolgáltatás függvénye – lásd Szolgáltatási Szint Szerződés	

Annex 1

Quality parameters

Designation		Quality parameters	Measurement method	Units of measurement	Accepted minimum values	Accepted parameters
1.	The deadline of establishing a new access point to the service	On a daily basis (for every calendar day started), in 80% of the cases the due date of executing new access points	Based on the Service Provider's record system	day	Dependent on the service – see the Service Level Agreement	Dependent on the service – see the Service Level Agreement
2.	The deadline of fixing quality problems reported	On an hourly basis (for every hour started), in 80% of the cases the due date of fixing quality problems reported	Based on the Service Provider's record system	hour	5 (five) business days	2 (two) business days
3.	The availability of the service	The duration of the actual accessibility of the service on a yearly basis, expressed in a percentage ratio	Based on the Service Provider's record system	%	75% - see the Service Level Agreement	100%
4.	Abnormal interruptions of the service affecting the entire service area	The duration of unexpected interruptions in the service that affect the entire service area, on a yearly basis, expressed in minutes	Based on the Service Provider's record system	minute	131,400	0
5.	Abnormal interruptions of the service affecting at least 10% of the customers	The duration of unexpected interruptions in the service that affect at least 10% of the customers, on a yearly basis, expressed in minutes	Based on the Service Provider's record system	minute	131,400	0
6.	Bit defect ratio per service line	The bit defect ratio measured on each service line, expressed in percentages	-		see the Service Level Agreement	see the Service Level Agreement
7.	Garantált le- és feltöltési sebesség					
Downloads						
Download speed					Dependent on the service – see the Service Level Agreement	
Uploads						
Upload speed					Dependent on the service – see the Service Level Agreement	