

**Általános Szerződési Feltételek / General Contract Terms and  
Conditions**

**RETN Poland Sp. z.o.o.**

(Al. Jerezolimskie 92., 00-807 Warsaw, Poland)

Érvényes : 2015. Április 1-től / Valid from 1<sup>st</sup> April 2015.

**1.**  
**Általános adatok, elérhetőség**

1.1 A Szolgáltató neve és címe:

A szolgáltató neve: RETN Poland Sp. z.o.o.  
(továbbiakban: „RETN Poland” vagy „Szolgáltató”)

Cégjegyzékszám: KRS 0000458911

Székhelye: Al. Jerezolimskie 92., 00-807  
Warsaw, Poland

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

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége az alábbi:

E-mail címe: noc@retn.net

Telefonszáma: +48 22 256 49 02

Elérhetősége: napi 24 órán keresztül

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

E-mail címe: noc@retn.net

Telefonszáma: +48 22 256 49 02

Elérhetősége: napi 24 órán keresztül

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.retn.net

1.5 A Felügyeleti szervek elérhetősége

A Felügyeleti szerv címe, telefonszáma:  
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság  
(1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520)

**1**  
**General information, contact data**

1.1 Name and address of Service Provider

Name of the Service Provider:  
RETN Poland Sp. z.o.o. (hereinafter referred to as “RETN Poland” or “Service Provider”)

Company Registration Number:

KRS 0000458911

Registered seat: Al. Jerezolimskie 92., 00-807  
Warsaw, Poland

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

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

E-mail address: noc@retn.net

Phone number: +48 22 256 49 02

Business hours: 24 hours a day

1.3 Availability of the Service Provider’s technical support service

E-mail address: noc@retn.net

Phone number: +48 22 256 49 02

Business hours: 24 hours a day

1.4 Web address of the Service Provider

www.retn.net

1.5 Contact details of supervisory agencies

The address and phone number of the supervisory authority:  
National Media and Communications Authority  
(Ostrom u. 23-25, H-1015 Budapest; Phone: (1) 375-7777, Fax: (1) 356-5520)

## 1.6 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, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

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 RETN Poland részére történő megküldésével teszi meg. RETN Poland 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.

## 1.6 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, the method and conditions of accessing subscription services, and any geographical, personal, technical or other restrictions on such access

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 RETN Poland by sending them the individual service agreement. In the event that RETN Poland 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.

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

A RETN Poland-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 RETN Poland az előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg.

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

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 Szolgáltató a szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén nyújtja.

A RETN Poland az Internet-hozzáférési szolgáltatásokat határozott időre nyújtja.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

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).

RETN Poland 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 RETN Poland terminating a previous contractual relationship with customer early for the cause of customer's grave breach of its service agreement with RETN Poland.

RETN Poland 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.

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

The Internet access services are by RETN Poland for a definite period of time.

2.2 Information required for service agreements

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

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

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

Az igazolás abban az esetben tekintendő

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

2.3 A szerződéskötéstől számítva 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 az ajánlott szolgáltatások függvényében, de legkésőbb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 90 naptári napon belül teszi elérhetővé.

2.4 Az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

Szolgáltató a hozzá postai úton vagy elektronikusan beérkező ajánlatokat iktatja.

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

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

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

An authorization will be accepted as sufficient

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

2.3 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 a timeframe depending on the specific service but in no event later than within 90 business days of conclusion of the service agreement.

2.4 Management and archiving of sales inquiries and changes in the details of customers or prospective customers

The Service Provider will archive sales inquiries received electronically or by mail.

Az elektronikus úton kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Amennyiben az ajánlati folyamat vagy a szerződés teljesítése során az ajánlattevő vagy előfizető adataiban változás következik be, azt köteles haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül a Szolgáltató felé bejelenteni.

### 3.

#### **Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

##### **3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

A RETN Poland az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

a) *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.

b) *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.

##### **3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

Service agreements that are concluded electronically will qualify as written agreements, and the Service Provider must acknowledge and archive such agreements electronically without any delay but in no event later than within 48 hours of receipt. Once an agreement is archived, the Service Provider must send a copy to the customer within 5 days of archiving it by e-mail or provide an access link to the archived agreement in an e-mail or other electronic form.

If there is any change in the details of the customer or prospective customer during the sales process, it must report such change to the Service Provider immediately but in no event later than within 3 business days.

### 3

#### **Description of the services**

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

RETN Poland provides the following services:

a) *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.

b) *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.

##### **3.2 Geographical accessibility**

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarországi területén nyújtja.

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

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

### 3.3 Universal service

A Szolgáltató nem biztosít egyetemes szolgáltatásokat.

The Service Provider does not offer universal services.

### 3.4 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

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

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

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

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

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

### 4.1 Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminősítési követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

### 4.1 Required service quality parameters, their interpretation and method of measurement

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.

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.

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

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.

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

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

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

Nincs ilyen.

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

Szolgáltató a fenti eseményekkel kapcsolatban honlapján, különösen indokolt esetben emailben vagy más, közvetlen úton, tájékoztatást nyújt. Amennyiben valamely előfizető 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 Uniósi hálózati szabványoknak megfeleljen.

## 5.

### Szünetelések, korlátozások

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

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a RETN Poland érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre,

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

Not applicable.

4.3 Actions that the Service Provider may take in connection with 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 and amount of the related fee

The service may be suspended for reasons that are attributable to the customer or RETN Poland, at the initiative of either party, as well



valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

as for circumstances beyond the parties' control (acts of nature).

#### 5.1.1 Az előfizető által kérhető szüneteltetés szabályai

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

A RETN Poland köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni.

RETN Poland is obligated to suspend services at the request of the customer.

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

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.

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

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

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

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

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.

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.

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

Following the expiration of the requested period of suspension, unless the customer notifies it otherwise, the Service Provider shall reactivate the services.

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

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

Ha a RETN Poland érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre (ide nem értve a rendszeres karbantartást), a szünetelés

In the event that the services are interrupted for reasons that fall within the sphere of the Service Provider's interests (not including

időtartama alatt az előfizető díjfizetésre nem köteles, kivéve ha a Szolgáltató Szolgáltatási Szint Szerződése (*Service Level Agreement*) másként rendelkezik.

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

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

#### 5.1.3 Felektől független okok miatti szünetelés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 RETN Poland 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.

## 6. **Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás,** **panaszkezelés, jogviták**

### 6.1 Vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

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.

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 restriction 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.

RETN Poland 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.

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

### 6.1 Guaranteed troubleshooting parameters, registration of technical problem reports and troubleshooting procedures

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.

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

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

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

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

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

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

Az előfizetői bejelentés („Bejelentés”) olyan – előfizetői panaszhoz 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.

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

#### 6.3.1 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

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

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

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

### 6.3 Customer rights in the case of defective service performance, the amount of penalty payable to the customer, dispute resolution

#### 6.3.1 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) 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 RETN Poland a hibaelhárítási időn belül elhárította;

e) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;

f) a szolgáltatás szünetel.

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

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

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

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

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

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) RETN Poland fixed the problem within the deadline provided for such cases;

e) the customer did not cooperate in making the property available where the problem can be fixed, provided that to correct the problem entering the property is required;

f) the service is interrupted.

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

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

#### 6.3.2 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.

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

### 6.3.3 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 valótlanak bizonyultak.

### 6.4 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 feltüntetése

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

Nemzeti Média és 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)

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.

### 6.3.3 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.

### 6.4 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 of competent regulatory agencies and alternative dispute resolution organizations

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

National Media and 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)

A Felek az előfizetői szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat a magyar bíróságok kizárólagos illetékességének.

## 7.

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

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

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

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

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

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap.

7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az előfizető a díjakat banki átutalás útján köteles megfizetni.

In the case of litigation, the parties agree to subject themselves to the exclusive jurisdiction of the Hungarian courts.

## 7

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

7.1 Subscriber service fees and rates, including one-off, regular and traffic-based fees, billing periods, fee packages, troubleshooting and repair fees, general discount terms (including any minimum use or period to trigger eligibility for discounts), fees payable upon the termination, suspension, modification of the agreement or cancellation of restrictions, billing terms (including CPERelated cost calculations and fee refunds), method and scheduling of payment and billing methods, delivery of invoices, any other fees

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

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

In the event that the customer’s payment is

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

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.



## 8.

### A szerződés időtartama

8.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az előfizetői szerződés határozott időtartamra jön létre.

A legrövidebb szerződési időszak 1 hónap.

A szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének feltételeit illetően lásd az 5. pontot.

A szolgáltatás megszüntetését, illetve a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának eseteit illetően lásd a 10. pontot.

8.2 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

A szerződésmódosításra, a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

a) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;

b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja;

c) a szolgáltatás díjainak – az alapvető díjazást nem érintő – módosulása esetén;

d) a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:

## 8

### Term

8.1 Term of the agreement, the conditions and cases of providing, restricting, suspending and terminating the services, including in particular the cases of immediate termination of fixed-term service agreements

The service agreement is a fixed-term contract.

The shortest possible term is 1 months.

For the conditions of restricting or suspending the service, please refer to Section 5 above.

For the conditions of terminating the service and the cases of terminating fixed-term agreements with immediate effect, please refer to Section 10 below.

8.2 Conditions and cases of amending the service agreement, the Service Provider's right to make unilateral amendments and informing the customer about the same, the customer's rights in connection with unilateral amendments

Amendments to the agreement will be subject to the same procedural rules as its conclusion.

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

a) amendment of a relevant statute or adoption of a regulatory decision;

b) fundamental changes in the circumstances of providing the services that could not be foreseen at the time when the agreement was concluded;

c) changes in the service fee, as long as the fundamental fee structure remains unchanged;

d) in cases determined by the Service Provider which include:

da) az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamatmódosítások,

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 (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve 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 esedékességkor 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.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött Szolgáltatói értesítés kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül az előfizetői szerződést felmondani.

da) amendments pertaining to the wording of the GCTC which do not effect the conditions of using the existing services, corrections, rewording, process-modifications,

db) introduction of new service plans;

dc) expansions of the service territory.

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

Changes in the conditions of using the services (in particular, changes in the basic fees, the term of the agreement, the consequences of termination, or the quality parameters) will in particular 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 if the customer does not make any remarks towards the Service Provider within 8 (eight) days of its receipt of the Service Provider's notice or if the customer pays the modified fee by its due date.

The Service Provider is exempt from the 30day notification obligation when an

amendment of the GCTC is necessary due to the introduction of a new service and the related change does not affect the terms of the existing services or if the modification only results in lower service fees.

If an amendment includes provisions that are unfavorable for the customer, it may terminate the service agreement within 15 (fifteen) days of receiving the Service Provider's notice of the unilateral amendment.

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

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 RETN Poland csak abban az esetben tesz eleget, ha az előfizetőnek a RETN Poland-vel szemben nem áll fenn díjtartozása.

RETN Poland az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés 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 RETN Poland az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatáshozzáférési pontnak jogoszerű használója, és a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezi.

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

### 8.3 Conditions and cases of amendments requested by the customer, deadline for implementing the amendments

The Service Provider will implement amendments requested by the customer within 5 (five) days, but in no event later than within 30 (thirty) days, of its receipt of the relevant request, except if it does not agree with the requested amendment.

RETN Poland will only implement an amendment requested by a customer if the customer does not owe outstanding debts to RETN Poland.

RETN Poland may modify the service agreement at the customer's request in the event where the original customer is replaced by a new entity under a contract or due to a legal succession (corporate restructuring) but where the service access point remains the same. However, if as a result of such amendment, the Service Provider would have to enter into an agreement with a customer whose solvency is questionable or who is a competitor of the Service Provider, the Service Provider will be entitled to deny the request for the amendment.

At the joint request of an existing customer and a prospective new customer, RETN Poland will transfer the service agreement onto the new customer within 15 (fifteen) days, as long as the technical parameters do not change and the new customer is entitled to use the service access point, and any outstanding balance owed by the existing customer is settled by either of the customers.

The above deadline will be calculated from the receipt of a proper and written transfer request.

**Adatkezelés, adatbiztonság**

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

**Data management and data security**

RETN Poland is obligated to observe and comply with all applicable Hungarian laws in force on data protection and confidentiality in its management of the data and information that it obtains about the customer during their business relationship.

## 10.

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

10.1 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 vagy az előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a felek közös megegyezésével.

A határozott időre kötött szerződés a határozott idő lejártával szűnik meg.

A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles – írásban vagy elektronikus úton – értesíteni az előfizetőt a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

A felek a határozott idejű szerződésben megállapodhatnak a határozott idejű szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben az új előfizetői szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

Az előfizető bármikor indokolás nélkül, írásban, 8 (nyolc) napos felmondási idővel jogosult a határozatlan idejű szerződést felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a 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.

## 10

### 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

10.1 The service agreement terminates:

- a) upon the expiration of its term;
- b) with extraordinary termination by the Service Provider or the customer;
- c) with ordinary termination by the Service Provider or the customer;
- d) upon dissolution of the Service Provider or the customer without succession;
- d) by mutual consent of the parties.

A fixed-term agreement will terminate when the fixed term expires.

Prior to the termination of the agreement, the Service Provider shall notify the customer electronically or in writing about the days remaining of the fixed term and about the date when the agreement will terminate.

In a fixed-term agreement, the parties may agree on the terms and conditions of a new service agreement to follow the termination of the fixed-term agreement, but such new service agreement must be an indefinite-term agreement.

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 an 8 (eight) calendar day notice. The termination date of the services is the 8<sup>th</sup> calendar day calculated from the date when 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.

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.

10.2 A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult a szerződést felmondani:

10.2.1 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. Ha a Szolgáltató az elektronikus levél elküldését hitelesen tudja igazolni, választása szerint felmondását elektronikus levélben is megküldheti az előfizető részére.

10.2.2 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.

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

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.

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

10.2.1 The Service Provider shall terminate the service agreement with a 60 (sixty) day notice.

The Service Provider shall notify the customer of its termination of the service agreement by registered mail with recorded delivery. If the Service Provider can verifiably confirm the sending of e-mail messages, it may elect to notify the customer in an e-mail.

10.2.2 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.

10.2.3 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.

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

10.2.4 In the event of a grave breach of contract by the customer, the Service Provider will be entitled to terminate the service agreement, whether its term is fixed or indefinite, with immediate effect if the customer, despite the Service Provider's advance written notice, does not remedy such breach within 30 (thirty) days. In the case of an immediate termination, the agreement will terminate as of the date of the termination notice.

**11.**  
**Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

**11.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

**11.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

**11.3 A végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek**

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

**11.4 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.

**12.**  
**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

**11**  
**Other obligations for the customer**

**11.1 Obligation to cooperate and inform**

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

**11.2 Use of the service for the purpose intended**

The customer shall use the service for the purpose intended.

**11.3 Obligations related to CPE**

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

**11.4 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.

**12.**  
**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) 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.retn.net](http://www.retn.net)) tekinthetők meg.

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

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.

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.retn.net](http://www.retn.net))

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

1. számú melléklet / Annex1  
Minőségi célértékek

Megnevezés		Minőségi célérték	Mérési módszer	Mérték egység	Vállalt minimum 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	90 nap
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	120 óra
3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Éves szinten a szolgáltatás tényleges igénybevehetőségének időtartama, százalékos arányban kifejezve	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	98.6
4.	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30 nap
5.	A Szolgáltató ügyintézőjének bejelentkezése	A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya százalékban	A Szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	80

Annex 1  
Quality parameters

<b>Designation</b>		<b>Quality parameters</b>	<b>Measurement method</b>	<b>Units of measurement</b>	<b>Accepted minimum values</b>
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	90 days
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	120 hours
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	%	98.6
4.	The deadline for examining and taking action in connection with fee complaints	The deadline for examining and taking action in connection with fee complaints	Based on the Service Provider's record system	day	30 days
5.	The availability of customer service administrators	The availability of customer service administrators within 60 seconds, in %:	Based on the Service Provider's record system	%	80