

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSHOZ

Szolgáltató: Szabó Imre egyéni vállalkozó (GNC-Net Távközlési Szolgáltató)

Székhely: 6113 Petőfiszállás, Kossuth u. 83.

Hatálybalépés: 2026. október 1. (Módosítás közzététele: 2026. augusztus 1.)

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK ÉS JOGALAPOK

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) szabályozzák a Szabó Imre e.v. (a továbbiakban: Szolgáltató) és a vele szerződéses jogviszonyba lépő előfizetők (a továbbiakban: Előfizető) közötti **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** nyújtásának és igénybevételének általános, kötelező érvényű feltételeit.

A Szolgáltató kijelenti, hogy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: Hatóság vagy NMHH) hivatalos hírközlési nyilvántartásába bejegyzett szolgáltató. A jelen ÁSZF tartalmát a Szolgáltató a mindenkor hatályos magyar és európai uniós jogszabályi előírások alapján állapította meg, különös tekintettel az alábbi normákra:

- Az elektronikus hírközlésről szóló **2003. évi C. törvény (Eht.)**;
 - Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Eszr.)**;
 - A termékek és a szolgáltatások akadálymentesíthetőségére vonatkozó követelményekről szóló 2022. évi XVII. törvény (Aktv.);
 - A Polgári Törvénykönyvről szóló **2013. évi V. törvény (Ptk.)**;
 - A fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)**;
 - Az Európai Parlament és a Tanács **(EU) 2016/679 rendelete** (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR).
-

FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK (DEFINÍCIÓK)

A jelen ÁSZF-ben, az egyedi előfizetői szerződésekben, valamint a hozzájuk kapcsolódó mellékletekben használt kifejezések az alábbi jelentéstartalommal bírnak:

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás (NMHH szolgáltatásosztályozási kód: 1.2.1.): Olyan nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely az Eht. 76. § (4) bekezdése szerinti új, 2025. január 1-jétől kötelező hatósági osztályozási rendszernek megfelelően internet-hozzáférést biztosít a végfelhasználó számára, függetlenül a hozzáférés biztosításához használt hálózati technológiától (optikai hálózat, WLAN, mikrohullám).

1. **Előfizető (Fogyasztó):** az a természetes személy, aki a Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást veszi igénybe.
2. **Egyedi Előfizetői Szerződés:** A Szolgáltató és az Előfizető között írásban vagy ráutaló magatartással (online megrendelés visszaigazolása) létrejövő, konkrét hozzáférési pontra és díjcsomagra vonatkozó megállapodás, amely az ÁSZF-fel együtt alkotja a felek kötelmét.
3. **Előfizetői hozzáférési pont (hálózati végpont):** Az a fizikai pont az ingatlanon belül, ahol a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat végződik, és amely az elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatására szolgál.
4. **Elektronikus hírközlő végberendezés:** Olyan eszköz (pl. kültéri mikrohullámú vevőegység (CPE), modem, router), amely az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozik jelek továbbítása, vétele vagy feldolgozása céljából.
5. **Díjtartozás:** A Szolgáltató által jogszerűen kiállított havi számlán megjelölt olyan ellenérték, amelyet az Előfizető a fizetési határidő lejártáig nem egyenlített ki.
6. **Javítási határidő:** A Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba bejelentésétől a hiba tényleges, teljes körű elhárításáig és a szerződésszerű szolgáltatás visszaállításáig eltelt időtartam.
7. **Fogyasztói panasz:** Az Előfizető olyan bejelentése, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül műszaki jellegű hibabejelentésnek.
8. **Vis Maior (Elháríthatatlan Külső Ok):** Olyan rendkívüli, ellenőrizhetetlen esemény (pl. természeti katasztrófa, villámcsapás okozta hálózati leállás, harmadik személy általi kábelátvágás), amely a Szolgáltatónak nem róható fel, és amely átmenetileg gátolja a szolgáltatás nyújtását.
9. **Akadálymentes Hozzáférés:** Az Aktv. 3. mellékletével összhangban biztosított olyan feltételrendszer, amely lehetővé teszi a fogyatékossgal élő (látás-, hallás- vagy mozgássérült) felhasználók számára a Szolgáltató dokumentumainak, szerződéseinek és ügyfélszolgálati csatornáinak önálló és egyenlő esélyű használatát.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGEI ÉS A HIBABEJELENTÉSEK RENDJE	8
1.1. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei	8
1.2. A Hibabejelentő Szolgálat elérhetősége és működése	8
2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	9

2.1. A Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minősége	9
2.2. Hálózati biztonsági kockázatok és tájékoztatás	9
2.3. Számfüggő és számfüggetlen hírközlési szolgáltatások kizárása	9
3. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT	10
3.1. Az előfizetői hozzáférési pont és a felelősség határa	10
3.2. Hibaelhárítás, a hibabejelentések kezelésének folyamata	10
3.3. Hibaelhárítási és kijavítási határidők	10
3.4. Helyszíni vizsgálat és a 4 órás időablak szabálya	11
3.5. Harmadik személy hozzájárulásának esetei	11
3.6. A hibaelhárítás díjmentessége és költségviselése	11
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, AZ INFLÁCIÓKÖVETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS RENDJE	11
4.1. A díjak meghatározása és a számlázási időszak	11
4.2. Éves rendszeres díjiigazítás (Transzparens inflációkövető záradék)	12
4.3. Az Előfizetőt terhelő törvényes késedelmi kamat	12
4.4. A Szolgáltatót terhelő késedelmi kamat	12
4.5. Különböző díjfizetési módok	13
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ÉS FELFÜGGESZTÉSE	13
5.1. A Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás szüneteltetése	13

5.2. A szolgáltatás korlátozása díjtarozás vagy szerződészegés miatt	14
5.3. A szolgáltatás felfüggesztése	14
6. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	15
6.1. A Szolgáltató által kezdeményezett egydalú szerződésmdosítás és az értesítés rendje	15
6.2. Az Előfizetőt megillető felmondási jog egyoldalú ÁSZF-módosítás esetén	15
6.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmdosítás (Átírás és Áthelyezés)	16
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA ÉS MEGSZŰNÉSE	17
7.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama	17
7.2. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei	17
7.3. A felmondás szabályai az Előfizető (Fogyasztó) részéről	17
7.4. A felmondás szabályai a Szolgáltató részéről	17
7.5. Eljárás a szerződés megszűnésekor, a végberendezések sorsa	18
8. FOGYASZTÓI PANASZKEZELÉS, JOGVITA-RENDEZÉS ÉS AKADÁLYMENTESÍTÉS	19
8.1. A fogyasztói panaszok benyújtásának rendje és csatornái	19
8.2. A szóbeli és írásbeli panaszok kezelésének kötelező folyamata	19
8.3. A fogyatékossgal élő végfelhasználókat megillető akadálymentesítési feltételek	19
8.4. Jogorvoslati és vitarendezési fórumok	20
9. A SZOLGÁLTATÁS	21

SEBESSÉGPARAMÉTEREI ÉS DÍJCSOMAGJAI

9.1. A szolgáltatás sebességparaméterei	21
--	----

9.2. Lakossági internet-díjcsomagok	21
-------------------------------------	----

10. NYÍLT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, FORGALOMSZABÁLYOZÁS ÉS HÁLÓZATBIZTONSÁG	22
---	----

10.1. A nyílt internet-hozzáférés biztosítása (Netsemlegesség)	22
---	----

10.2. Kivételes és jogszerű adatforgalom-kezelési intézkedések	22
---	----

10.3. Alkalmazott adatforgalom-kezelési gyakorlatok és azok hatása	22
---	----

10.4. Biztonsági portblokkolások és hálózati korlátozások	23
--	----

10.5. Adatforgalmi korlátozások hiánya (Korlátlan internet)	23
--	----

11. KIBERBIZTONSÁGI ÉS HÁLÓZAT- INTEGRITÁSI PROTOKOLLOK	23
--	----

11.1. Intézkedések hálózati incidens vagy kibertámadás esetén	23
--	----

12. HÍRKÖZLÉSI TITOKTARTÁS, ADATBIZTONSÁG ÉS ADATKEZELÉS	24
---	----

12.1. A hírközlési titok védelme és titoktartási kötelezettség	24
---	----

12.2. A forgalmi és azonosító adatok törvényi naplózása és megőrzése	24
---	----

12.3. Számlázási és ügyféladatok megőrzési határideje	25
--	----

12.4. Adatbiztonsági intézkedések és adatvédelmi incidensek kezelése	25
---	----

13. MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATÉPÍTÉS, KIVITELEZÉS ÉS INGATLANHASZNÁLAT	25
---	----

13.1. A mikrohullámú szolgáltatás kiépítésének fizikai feltételei	25
--	----

13.2. Az ingatlanhasználat és a tulajdonosi hozzájárulás szabályai	26
13.3. A kivitelezés folyamata és a felelősség határai	26
13.4. A rálátás folyamatos biztosítása és a környezeti tényezők	26
14. VIS MAIOR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS	27
14.1. A Vis Maior (Elháríthatatlan Külső Ok) szabályai	27
14.2. Kártérítési felelősségkorlátozás a lakossági szerződésekben	27
15. RÉSZLETES HÍRKÖZLÉSI ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT (GDPR)	28
15.1. Az adatkezelés jogalapja, célja és az adatkezelő személye	28
15.2. A kezelt adatok köre és az adatkezelés időtartama	28
15.3. Az Előfizetőt (Érintettet) megillető adatvédelmi jogok	29
15.4. Adattovábbítások és adatfeldolgozók köre	29
15.5. Adatvédelmi jogorvoslati lehetőségek	30
16. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK ÉS JOGVILÁGÍTÓ NYILATKOZATOK	30
16.1. Az ÁSZF jogi státusza és alkalmazhatósága	30
16.2. Irányadó jog és bírósági illetékes fórumok	30
16.3. Az ÁSZF kötelező közzétételének és nyilvántartásának rendje	31
17. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK, CÉLÉRTÉKEK ÉS MÉRÉSI MÓDSZERTANOK	31
17.1. Műszaki minőségi paraméterek	31
17.2. Szolgáltatásminőségi mutatók	31

17.3. Jogszabályi sebességmutatók és a teljesítés ellenőrzése	31
17.4. Hatósági adatszolgáltatás	32
18. HÁLÓZATI BIZTONSÁGI INCIDENS-KEZELÉSI ÉS VÉDELMI PROTOKOLL	32
18.1. A biztonsági incidens fogalma és osztályozása a mikrohullámú hálózaton	32
18.2. A Szolgáltató által követendő azonnali eljárásrend incidens esetén	33
18.3. Hatósági bejelentések és együttműködés	33
18.4. Az Előfizetők soron kívüli tájékoztatása	34
19. RENDKÍVÜLI ÁLLAPOTOK, HONVÉDELMI ÉS KATASZTRÓFAVÉDELMI KÖTELEZETTSÉGEK	34
19.1. Rendkívüli helyzetek	34
19.2. Tájékoztatás és együttműködés	34
20. A SZERZŐDÉS KÖTÉSÉT MEGELŐZŐ TÁJÉKOZTATÁS ÉS A DOKUMENTÁCIÓ RENDJE	34
20.1. A szerződéskötést megelőző (pre-kontraktuális) tájékoztatási kötelezettség	34
20.2. A Kötelező Szerződéses Adatösszefoglaló (NMHH mintadokumentum) alkalmazása	35
20.3. A fogyasztó nyilatkozattételi joga és a szerződés hatálybalépése	36
21. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK KARBANTARTÁSA, CSERÉJE ÉS TULAJDONJOGA	36
21.1. A végberendezések tulajdonjoga és használati joga	36
21.2. Karbantartás, meghibásodás és a	36

garanciális csere rendje	
21.3. Az Előfizető kártérítési felelőssége rongálás vagy elvesztés esetén	37
21.4. A helyszíni bejutás biztosításának kötelezettsége	37
22. RÁDIÓFREKVENCIÁS ZAVARVÉDELEM ÉS A JOGOSULATLAN JELTOVÁBBÍTÁS TILALMA	38
22.1. Rádiófrekvenciás zavarvédelem a lakossági végpontokon	38
22.2. A szolgáltatás jogosulatlan továbbadásának és megosztásának tilalma	38
22.3. Együttműködés a hatósági zavarelhárításban	38
1. SZÁMÚ MELLÉKLET: LAKOSSÁGI INTERNET-DÍJSZABÁS	39
2. SZÁMÚ MELLÉKLET: ELÁLLÁSI / FELMONDÁSI NYILATKOZATMINTA	39
3. SZÁMÚ MELLÉKLET: FOGYASZTÓI PANASZ- ÉS HIBABEJELENTÉSI JEGYZŐKÖNYV	40
4. SZÁMÚ MELLÉKLET: EGYÉB DÍJTÉTELEK ÉS HELYSZÍNI MUNKADÍJAK	41

1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGEI ÉS A HIBABEJELENTÉSEK RENDJE

1.1. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

1. A Szolgáltató a fogyasztók tájékoztatása, az előfizetői igények intézése, valamint a panaszok és hibabejelentések hatékony kezelése érdekében központi ügyfélszolgálatot működtet.
2. **Központi ügyfélszolgálati iroda címe:** 6113 Petőfiszállás, Kossuth u. 83.
3. **Telefonos ügyfélszolgálat hívószáma:** 06-21-233-3540
4. **Elektronikus levelezési cím (e-mail):** info@gncnet.hu
5. **Nyitvatartási és hívásfogadási idő:**
 - o Hétfő – Péntek: 9:00 – 17:00 óráig
 - o Szombat, Vasárnap és ünnepnapokon: Zárva

1.2. A Hibabejelentő Szolgálat elérhetősége és működése

1. Az Előfizető a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** igénybevétele során észlelt műszaki hibákat (így különösen: a szolgáltatás teljes leállása, jelentős sebességcsökkenés, szakadozás vagy csomagvesztés) jogosult személyesen, telefonon, vagy az info@gncnet.hu e-mail címen bejelenteni.
 2. A jogszabályi előírások értelmében a Szolgáltató az e-mail útján érkező hibabejelentéseket is köteles fogadni és nyilvántartásba venni.
 3. A telefonos és elektronikus úton érkező hibabejelentéseket a Szolgáltató automata rendszere folyamatosan, a nap 24 órájában fogadja és a beérkezés időpontját rögzíti. A rendes ügyfélszolgálati időn kívül érkező bejelentések szakmai feldolgozását a következő ügyfélszolgálati időben végzi a Szolgáltató; a hibabejelentés beérkezésének időpontja a jogszabályi határidők szempontjából irányadó.
 4. A telefonos ügyfélszolgálat hívásfogadási ideje alatt a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a beérkező hívások legalább 75%-ában az ügyintéző **60 másodpercen belül** bejelentkezzen és megkezdje az ügyintézacst.
-

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

2.1. A Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minősége

1. A Szolgáltató az Előfizető részére az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott díjcsomagnak megfelelő **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást** nyújtja. A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott technológia lehet optikai hálózat (FTTH), vezetékes helyi hálózat (LAN), vagy helyhez kötött vezeték nélküli hálózat (WLAN/mikrohullám).
2. Az Előfizető jogosult a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez (hálózati végponthoz) a hatályos szabványoknak és a jogszabályi követelményeknek megfelelő, típusengedéllyel rendelkező elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.
3. A végberendezés (pl. router, számítógép) biztosítása és megfelelő beállítása az Előfizető feladata és felelőssége. A Szolgáltató nem felel az Előfizető tulajdonában lévő eszközök korszerűtlenségéből, szoftveres vagy hardveres beállítási hibáiból eredő szolgáltatásminőségi problémákért.
4. Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés vagy belső hálózat akadályozza, veszélyezteteti vagy károsítja a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult az Előfizető egyidejű értesítése mellett a szolgáltatás igénybevételét korlátozni. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólítására sem szüntet meg a veszélyeztetést, a Szolgáltató jogosult a szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni.

2.2. Hálózati biztonsági kockázatok és tájékoztatás

1. Ha a hálózat egységét vagy a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, korábban nem ismert új biztonsági kockázat (pl. tömeges kibertámadás, hálózati vírus) jelentkezik, a

Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőket a honlapján (www.gncnet.hu) és az ügyfélszolgálatán keresztül.

2. A tájékoztatás tartalmazza a kockázat jellegét, valamint az Előfizető által a saját védelme érdekében megtehető intézkedéseket és azok várható költségeit. Ezen biztonsági tájékoztatásért a Szolgáltató az Előfizetőtől külön díjat nem követelhet.

2.3. Számfüggő és számfüggetlen hírközlési szolgáltatások kizárása

1. A Szolgáltató kizárólag **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást** nyújt.
 2. A Szolgáltató tevékenységi köre nem terjed ki számfüggő vagy számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásokra (pl. vezetékes vagy mobil telefonszolgáltatás, VoIP telefonía), így az ezekre vonatkozó hatósági előírások (pl. segélyhívások kezelése, segélyszolgálati helymeghatározás) jelen ÁSZF keretében nem kerülnek szabályozásra.
-

3. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT

3.1. Az előfizetői hozzáférési pont és a felelősség határa

1. A Szolgáltató felelőssége a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** szerződésszerű teljesítéséért és a vállalt minőségi mutatók biztosításáért az Előfizetői Hozzáférési Pontig (hálózati végpontig) terjed ki.
2. Az Előfizetői Hozzáférési Pontot követő belső hálózati szakasz (pl. lakáson belüli ethernet kábelek, saját router, számítógépek) állapotáért, karbantartásáért és megfelelő beállításaiért kizárólag az Előfizető felelős.
3. Ha az Előfizető belső hálózatán vagy végberendezésén keletkezett hiba vagy beállítási pontatlanság okozza a szolgáltatás kimaradását, a Szolgáltató nem felelős a teljesítés elmaradásáért. A belső hálózati hibákra való hivatkozással az Előfizető nem mentesül a havi előfizetési díj megfizetése alól.

3.2. Hibaelhárítás, a hibabejelentések kezelésének folyamata

1. A Szolgáltató a beérkező és az 1.2. pont alapján nyilvántartásba vett hibabejelentéseket visszakövethető módon rögzíti, és a hatályos jogszabályokban meghatározott ideig megőrzi.
2. A hibabejelentés nyilvántartásának kötelezően tartalmaznia kell:
 - o az Előfizető nevét, értesítési címét vagy egyéb egyedi ügyfélazonosítóját;
 - o a hibajelenség pontos leírását és a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
 - o a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket, a hiba tényleges okát és az elhárítás módját;
 - o a hiba elhárításának pontos időpontját (év, hónap, nap, óra) és az Előfizető értesítésének módját.

3.3. Hibaelhárítási és kijavítási határidők

1. A Szolgáltató a bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja, és a nyilvántartásba vételtől számított **72 (hetvenkét) órán belül** köteles:
 - o a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítani, és a szolgáltatás szerződésszerű működését helyreállítani, vagy
 - o értesíteni az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat során nem volt észlelhető, illetve az nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
2. A hiba elhárítására és a hibabejelentés kezelésére a hatályos jogszabályok és az ÁSZF hibabejelentési rendelkezései irányadók.

3.4. Helyszíni vizsgálat és a 4 órás időablak szabálya

1. Ha a bejelentett hiba behatárolásához vagy kijavításához a Szolgáltató részéről helyszíni – az Előfizetői Hozzáférési Pontot vagy az ingatlant érintő – vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel időpontot egyeztet.
2. Az időpont-egyeztetés során a Szolgáltató köteles az év, hónap, nap megjelölése mellett egy **8:00 és 20:00 óra közé eső, pontosan 4 (négy) órás időszakot (időablakot)** megadni. A Szolgáltató a közösen megállapodott időpontot igazolható módon rögzíti.
3. Amennyiben a helyszíni kijavítás a Szolgáltató által felajánlott időpontban az Előfizetőnek nem megfelelő, vagy az egyeztetett időpontban a bejutást a fogyasztó nem biztosítja, úgy az Előfizető miatt kiesett időtartam nem számít be a 3.3. pont szerinti 72 órás javítási határidőbe.

3.5. Harmadik személy hozzájárulásának esetei

1. Ha a hiba elhárításához harmadik személy (pl. építési hatóság, közműszolgáltató, társasházi tulajdonosközösség) írásbeli hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató haladéktalanul megkéri.
2. A hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a késedelem okáról. A harmadik személy válaszának megérkezéséig eltelt ügyintézési időtartam nem számít be a 72 órás hibajavítási határidőbe.

3.6. A hibaelhárítás díjmentessége és költségviselése

1. A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba behatárolásáért, vizsgálatáért és kijavításáért az Előfizetőnek **semmilyen díjat, kiszállási költséget vagy javítási anyagköltséget nem számíthat fel.**
2. Amennyiben a Szolgáltató a helyszíni vizsgálat során hitelt érdemlően megállapítja, hogy a hiba oka kizárólag az Előfizető érdekkörébe tartozik (pl. az Előfizető saját routere hibásodott meg, a kábel a lakáson belül elszakadt, vagy a beállítások elállítottak), úgy a Szolgáltató jogosult a mindenkorai Díjszabásban (4. számú melléklet) rögzített kiszállási és munkadíjat az Előfizetőre áthárítani.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, AZ INFLÁCIÓKÖVETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS RENDJE

4.1. A díjak meghatározása és a számlázási időszak

1. A **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** ellenértékeként az Előfizető a mindenkorai Díjszabásban (ÁSZF 1. számú melléklet) rögzített havi előfizetési díjat köteles megfizetni.
2. A Szolgáltató az előfizetési díjak tekintetében **havi számlázási időszakot** alkalmaz. A havi előfizetési díj a tárgyhónapot követően utólagosan esedékes.
3. A Szolgáltató a tárgyhónapban nyújtott szolgáltatásokról papíralapú vagy – az Előfizető előzetes, kifejezett hozzájárulása esetén – elektronikus számlát (táv számlát) bocsát ki.
4. A számlán feltüntetett fizetési határidő a számla keltétől számított **legalább 13 naptári nap**. Amennyiben a fizetési határidő utolsó napja munkaszüneti vagy ünnepnapra esik, a határidő a következő munkanapon jár le.
5. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhónapot követő hónap 15. napjáig nem kapja meg, köteles azt a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelezni. A bejelentést követően kiállított számlamásolat kiadása az Előfizető részére díjtalan.

4.2. Éves rendszeres díjkiigazítás (Transzparens inflációkövető záradék)

1. A Szolgáltató jogosult a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** havi előfizetési díjait a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által hivatalosan közzétett, az előző naptári évre vonatkozó éves átlagos fogyasztói árindex (infláció) mértékével megegyezően automatikusan kiigazítani.
2. A díjkiigazítás alkalmazására a KSH éves inflációs közleményének hivatalos közzétételét követő **60 napon belül** kerülhet sor.
3. A díjkiigazítás mértékéről és a módosított havidíjakról a Szolgáltató a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal korábban, átlátható és igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőket.
4. Az inflációkövető díjkiigazítás előre meghatározott, objektív módon számítható mechanizmus. A már fennálló előfizetői szerződések tekintetében a díjkiigazítás közlésére és alkalmazására az Eht. és az alkalmazandó végrehajtási szabályok irányadók.

4.3. Az Előfizetőt terhelő törvényes késedelmi kamat

1. Amennyiben az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőig a szolgáltatás díját nem egyenlíti ki, a fizetési határidőt követő naptól a tartozás teljes körű megfizetésének napjáig **késedelmi kamat megfizetésére köteles**.
2. Mivel a jelen ÁSZF kizárólag lakossági egyéni előfizetők (fogyasztók) vonatkozik, a késedelmi kamat mértékét a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:48. §-a szabályozza. A késedelmi kamat mértéke a késedelemmel érintett naptári fél év első napján érvényes **mindenkori jegybanki alapkamattal (MNB alapkamat)** megegyező mértékű.

3. Ha az Előfizető számlareklamációt nyújt be, de a Szolgáltató vizsgálata alapján a reklamáció alaptalannak bizonyul, az Előfizető a fizetési határidőtől számított késedelmi kamatot a vitatott összeg után is köteles megfizetni.

4.4. A Szolgáltatót terhelő késedelmi kamat

1. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető részére tévesen vagy jogalap nélkül számított fel és szedett be díjat, a jogtalanul beszedett összeget a Ptk.-ban meghatározott mindenkor mértékű késedelmi kamattal növelten köteles az Előfizető részére haladéktalanul visszafizetni.
2. A Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a téves összeg Előfizető általi befizetésének napja, végső napja pedig az összeg Előfizető részére történő tényleges visszafizetésének vagy jóváírásának a napja.

4.5. Különböző díjfizetési módok

1. Az Előfizető a havi számla ellenértékét az alábbi fizetési módok igénybevételével egyenlítheti ki a Szolgáltató felé:
 - o banki átutalással a Szolgáltató pénzforgalmi számlájára,
 - o csoportos beszédési megbízás útján (amennyiben a Szolgáltató és a számlavezető pénzintézet között erre vonatkozó megállapodás fennáll),
 - o készpénz-átutalási utalvánnyal (postai sárga csekk),
 - o készpénzes vagy bankkártyás fizetéssel a Szolgáltató által előzetesen megjelölt, az Előfizető számára ésszerűen hozzáférhető átadási helyen, illetve a Szolgáltató által biztosított leszerelési/átvételi módon.
-

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ÉS FELFÜGGESZTÉSE

5.1. A Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás szüneteltetése

1. A szolgáltatás szüneteltetése a szerződéses jogviszony ideiglenes nyugvását jelenti, amely a szerződés folyamatosságát nem érinti.
2. **A Szolgáltató érdekkörében felmerülő szüneteltetés (Karbantartás):**
 - o A Szolgáltató jogosult a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje vagy rendszeres karbantartása érdekében a szolgáltatást szüneteltetni, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.
 - o A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább **15 nappal korábban** értesíti a honlapján vagy közvetlen értesítés útján.
 - o A karbantartás miatti tervezett szünetelés időtartama naptári hónaponként az **1 (egy) napot (24 órát)** nem haladhatja meg.
3. **Vis maior és egyéb okok miatti szünetelés:**

- o A szolgáltatás szünetelhet előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior), valamint Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- o Ha a szünetelés oka a Szolgáltató érdekkörébe tartozik vagy mindkét fél érdekkörén kívül esik (kivéve a vis maiort, ha a Szolgáltató igazolja, hogy mindent megtett az elhárításért), az Előfizető a szünetelés időtartamára **díj fizetésére nem köteles**. Ha a szünetelés egy naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles a teljes adott havi előfizetési díjat visszatéríteni vagy jóváírni.

4. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés:

- o A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles a szolgáltatást szüneteltetni, amennyiben a technológiai feltételek ezt lehetővé teszik.
- o A szüneteltetés egy naptári évben legalább 1 hónapra, egész hónapokra kérhető. Az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelés leghosszabb időtartama **évente összesen legfeljebb 6 (hat) naptári hónap**.
- o Az Előfizető kérésére történő szünetelés időtartama alatt az Előfizető a Díjszabásban (4. számú melléklet) rögzített, indokolt és méltányos csökkentett rendelkezésre állási díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató a szüneteltetési időszak végén a szolgáltatást automatikusan visszakapcsolja, és erről 24 órán belül értesíti az Előfizetőt.

5.2. A szolgáltatás korlátozása díjtarozás vagy szerződésszegés miatt

1. A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítése mellett jogosult a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** igénybevételét (adatátviteli sebességét) korlátozni az alábbi esetekben:
 - o Az Előfizetőnek a fizetési határidő elmulasztását követően megküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első felszólításban biztosított – legalább 30 napos – póthatáridő elteltét követően is esedékes díjtarozása van.
 - o Az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy hálózati szolgáltatás céljára használja.
 - o Alaposan feltételezhető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése során a Szolgáltatót lényeges körülmény (pl. személyes adatok valódisága) tekintetében megtévesztette.
2. A Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját **legalább 3 nappal megelőzően** köteles igazolható módon (e-mailben vagy postai úton) közölni az Előfizetővel. A korlátozás megkezdésével egyidejűleg a Szolgáltató megküldi a második fizetési felszólítást.
3. **A korlátozás mértéke:** A korlátozás során a Szolgáltató a le- és feltöltési sebesség maximális értékét olyan minimális sávszélességre csökkenti (minimum 0,00781 Mbit/s), amely kizárólag a Szolgáltató felé történő elektronikus számlafizetést és az állami elektronikus ügyintézési szervek (pl. Ügyfélkapu) elérését teszi lehetővé.

4. A korlátozás időtartama alatt az Előfizető a korlátozásnak megfelelő csökkentett szolgáltatási díjat köteles megfizetni. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti (tartozását kiegyenlíti), a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított **72 órán belül** köteles a korlátozást díjmentesen megszüntetni és a rendes szolgáltatást visszaállítani.

5.3. A szolgáltatás felfüggesztése

1. Amennyiben a szolgáltatás díjtarozás miatti korlátozásának kezdete óta **legalább 15 nap eltelt**, és az Előfizető a tartozását a második felszólítás ellenére sem egyenlítette ki, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást átmenetileg teljesen felfüggeszteni (a hozzáférést teljesen kikapcsolni).
 2. A szolgáltatás felfüggesztése legfeljebb **6 (hat) hónapig** tarthat.
 3. A hatályos jogszabályi előírások értelmében a Szolgáltató a szolgáltatás díjtarozás miatti teljes felfüggesztésének időtartama alatt az Előfizető részére **semmilyen díjat (sem alapidíjat, sem rendelkezésre állási díjat) nem számíthat fel**.
 4. Ha a felfüggesztés oka a 6 hónapos időtartam utolsó napjáig változatlanul fennáll, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel, írásban véglegesen felmondani.
-

6. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

6.1. A Szolgáltató által kezdeményezett egyoldalú szerződésmódosítás és az értesítés rendje

1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben meghatározott esetekben és a hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel jogosult egyoldalúan módosítani.
2. Ha a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően **legalább 30 nappal** az Előfizetőket értesíteni.
3. Az értesítést a Szolgáltató választása szerint az alábbiak szerint teljesíti:
 - o elektronikus levélben (e-mailben) az Előfizető által megadott kapcsolattartási címre;
 - o papíralapú postai levél útján az Előfizető számlázási címére megküldve.
4. Az egyoldalú módosításról szóló értesítésnek a jogszabályok értelmében kötelezően tartalmaznia kell az alábbi elemeket:
 - o az ÁSZF módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
 - o a módosítások lényegének rövid, közérthető leírását;
 - o a módosítások hatálybalépésének pontos időpontját;
 - o a közzétett, módosított ÁSZF pontos internetes elérhetőségét (URL);
 - o tájékoztatást az Előfizetőt az egyoldalú módosítás esetén megillető jogokról és a felmondási határidőkről.

6.2. Az Előfizetőt megillető felmondási jog egyoldalú ÁSZF-módosítás esetén

1. Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén az Eht. és az alkalmazandó végrehajtási szabályok szerint megillető felmondási jogok és határidők illetik meg.
2. A felmondás okán az Előfizetőtől semmilyen adminisztrációs díj, kötbér vagy hátrányos pénzügyi jogkövetkezmény nem követelhető.
3. Nem tekinthető az Előfizető számára kizárólag előnyös módosításnak a díjak emelése, a szolgáltatási csomagok tartalmának szűkítése, vagy az adatátviteli sebességértékek csökkentése.
4. Az Előfizető nem jogosult az egyoldalú módosítás miatt a hátrányos jogkövetkezmények nélküli felmondásra, amennyiben a módosítás:
 - o következtében a szerződéses feltételek a fogyasztó számára kizárólag előnyös módon változnak meg;
 - o tisztán adminisztratív jellegű, és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést;
 - o Az egyoldalú módosítás eseteire, a felmondási jogra és annak kivételeire minden esetben az Eht. és az alkalmazandó végrehajtási szabályok rendelkezései irányadók.
 - o a jelen ÁSZF 4.2. pontjában rögzített, KSH indexen alapuló automatikus inflációkövető díjkiigazítás alkalmazása.

6.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás (Átírás és Áthelyezés)

1. Az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával az alábbi esetekben kezdeményezheti a szerződés módosítását személyesen az ügyfélszolgálaton vagy az info@gncnet.hu e-mail címen:
 - o a fizetési mód megváltoztatása (pl. csekkes fizetésről átutalásra történő áttérés);
 - o a kapcsolattartási vagy számlázási adatainak megváltozása;
 - o a szolgáltatás átírása új előfizető személyére (jogelőd és jogutód közös nyilatkozatával);
 - o az előfizetői hozzáférési pont földrajzi áthelyezése (költözés miatt).
2. **Az átírás szabályai:** Az Előfizető személyében történő változást írásban kell bejelenteni. Öröklés vagy ingatlan-tulajdonváltás esetén a bejelentéshez csatolni kell a jogutódlást igazoló okiratot (halotti anyakönyvi kivonat, adásvételi szerződés). A Szolgáltató a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított **15 napon belül** köteles az átírást elvégezni. Az átírásért a Szolgáltató a Díjszabásban rögzített méltányos adminisztrációs díjat számíthat fel.
3. o A szolgáltatás minőségének a szerződésben meghatározott sebességparaméterektől való eltérése esetén az Előfizetőt a hatályos jogszabályok szerinti hibabejelentési, kötbér-, díjcsökkentési és felmondási jogok illetik meg.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA ÉS MEGSZÚNÉSE

7.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama

1. A Szolgáltató és a lakossági egyéni Előfizető között a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** nyújtására vonatkozó jogviszony **kizárólag határozatlan időtartamra** jön létre.
2. A Szolgáltató a lakossági szolgáltatások körében semmilyen határozott időtartamú kötelezettséget, minimális megtartási időt vagy úgynevezett „hűségidőt” nem alkalmaz.

7.2. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői Szerződés véglegesen megszűnik az alábbi esetekben:

- a felek közös, írásbeli megegyezésével;
- az Előfizető indokolás nélküli, azonnali hatályú rendes felmondásával;
- a Szolgáltató legalább 60 napos határidejű rendes felmondásával;
- a Szolgáltató az Eht.-ban és az alkalmazandó végrehajtási szabályokban meghatározott feltételek és felmondási határidő szerint történő rendkívüli felmondásával;
- a természetes személy Előfizető halálával;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a hírközlési szolgáltatási jogosultságának jogerős hatósági (NMHH) visszavonásával.

7.3. A felmondás szabályai az Előfizető (Fogyasztó) részéről

1. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést **bármikor, indokolás és anyagi jogkövetkezmények nélkül** jogosult felmondani.
2. Az Előfizető a felmondó nyilatkozatát a Szolgáltató által biztosított, megfelelően igazolható csatornán teheti meg. A felmondás benyújtásának módjára és az elektronikus felmondás feltételeire az Eht. 134. § és az alkalmazandó végrehajtási szabályok irányadók.
3. A felmondási határidő legfeljebb **8 naptári nap**, amely a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő beérkezését követő napon kezdődik. Az Előfizető a nyilatkozatában megjelölhet egy későbbi határnapot is a szolgáltatás lekapcsolására, amely a bejelentéstől számított legfeljebb 30. napig terjedhet.
4. Mivel a szerződés határozatlan idejű és hűségidő nélküli, a felmondás miatt az Előfizetőt semmiféle kötbér, korábbi kedvezmény visszafizetése, adminisztrációs kötelezettség vagy egyéb hátrányos jogkövetkezmény nem terhelheti. A felek a felmondás napjáig ténylegesen nyújtott szolgáltatások időarányos havidíjával számolnak el egymással.

7.4. A felmondás szabályai a Szolgáltató részéről

1. Rendes felmondás: A Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést indokolás nélkül, legalább 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani.
2. A felmondást írásban, tértivevényes levélben, illetve - amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető ehhez hozzájárult - olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben kell megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.
 - o Rendkívüli felmondás: A Szolgáltató az előfizetői szerződést kizárólag az Eht.-ban és az alkalmazandó végrehajtási szabályokban meghatározott esetekben, az ott meghatározott feltételekkel és felmondási határidővel jogosult rendkívüli felmondással megszüntetni.
 - o Díjtartozás esetén a Szolgáltató a jogszabályban előírt fizetési felszólítást és póthatáridőt követően, az Eht.-ban meghatározott feltételek szerint jogosult felmondani; a díjtartozásra alapított felmondás esetén a jogszabály szerinti 30 napos felmondási idő irányadó.
 - o Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

7.5. Eljárás a szerződés megszűnésekor, a végberendezések sorsa

1. Az Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képező, a szolgáltatás nyújtása céljából a lakásában vagy ingatlanán elhelyezett technikai eszközöket (így különösen: kültéri mikrohullámú vevőegység (CPE), modem, router, tápegységek) a Szolgáltató részére hiánytalanul, üzemképes és sértetlen állapotban visszaszolgáltatni.
2. Az Előfizető az eszközöket a szerződés megszűnését követő 8 naptári napon belül köteles személyesen leadni a Szolgáltató által előzetesen megjelölt, az Előfizető számára ésszerűen hozzáférhető átadási helyen, illetve a Szolgáltató által biztosított leszerelési/átvételi módon, vagy ugyanezen határidőn belül köteles előre egyeztetett időpontban bejutást biztosítani a Szolgáltató technikusának, hogy az eszközöket szakszerűen leszerelhesse és elszállíthassa.
3. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatási kötelezettségének saját hibájából, a Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére sem tesz eleget, vagy a berendezéseket szándékosan vagy súlyos gondatlanságból megrongálta, a Szolgáltató jogosult az eszközök igazolható, mindenkori piaci pótlási értékét az Előfizető felé kiszámlázni. Az eszközök rendeltetésszerű használatából eredő természetes elhasználódásáért, amortizációjáért az Előfizetőt semmilyen anyagi felelősség nem terheli.
4. Az előfizetői jogviszony megszűnésekor az Előfizető folyószámláján mutatkozó esetleges túlfizetéseket (pl. előre megfizetett, de igénybe nem vett havi díj) a Szolgáltató köteles a megszűnés napjától számított **15 napon belül** díjmentesen

visszautalni az Előfizető által megadott lakossági bankszámlaszámra vagy postai címre.

8. FOGYASZTÓI PANASZKEZELÉS, JOGVITA-RENDEZÉS ÉS AKADÁLYMENTESÍTÉS

8.1. A fogyasztói panaszok benyújtásának rendje és csatornái

1. Az Előfizető a Szolgáltató hírközlési szolgáltatásával, számlázásával, ügyfélszolgálati tevékenységével vagy a szerződés teljesítésével kapcsolatos panaszait szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (postai úton vagy e-mailben) terjesztheti elő.
2. **Személyes panaszügyintézés helye:** 6113 Petőfiszállás, Kossuth u. 83. (Nyitvatartási időben).
3. **Telefonos panaszkezelés:** 06-21-233-3540 (Nyitvatartási időben).
4. **Írásbeli panaszcsatornák:**
 - o Postai úton: 6113 Petőfiszállás, Kossuth u. 83.
 - o Elektronikus úton (e-mail): info@gncnet.hu

8.2. A szóbeli és írásbeli panaszok kezelésének kötelező folyamata

1. **Szóbeli (személyes vagy telefonos) panasz:** A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása műszakilag vagy adminisztratíván nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és annak saját álláspontjáról haladéktalanul **jegyzőkönyvet vesz fel**. Telefonos panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó érdemi válasszal egyidejűleg küldi meg az Előfizetőnek.
2. **Írásbeli (postai vagy e-mail) panasz:** A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezést követő **30 (harminc) napon belül** köteles érdemben, részletes jogi és ténybeli indokolással ellátva megválaszolni, és a válaszlevelet az Előfizetőnek igazolható módon megküldeni.
3. **Kötelező iratmegőrzési határidő:** A hatályos fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek megfelelően a Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet, a beérkezett írásbeli panaszokat, valamint az azokra adott érdemi válaszok másolati példányait **3 (három) évig köteles visszakereshető módon megőrizni**, és azt a felügyeleti hatóságok kérésére bemutatni. (A korábbi ÁSZF-ben szereplő 2 éves adatmegőrzési határidő elavult és jogszabálysértő).

8.3. A fogyatékossgal élő végfelhasználókat megillető akadálymentesítési feltételek (Az Eszr. 10. § (6) bekezdés i) és j) pontja, valamint a 2022. évi XVII. törvény alapján.)

Amennyiben a Szolgáltató az Aktv. szerinti mikrovállalkozásnak minősül, a 2022. évi XVII. törvény szerinti alkalmazandó mikrovállalkozási szabályokat veszi figyelembe. Az ÁSZF jelen fejezete az Eszr. 10. § (6) bekezdés i) és j) pontjában előírt, a fogyatékos végfelhasználókat

érintő információkat, az akadálymentességi megfelelés ismertetését és az aktuális információk elérhetőségét tartalmazza.

1. A Szolgáltató a fogyatékkal élő (látás-, hallás-, mozgás- vagy értelmi sérült) végfelhasználók számára biztosítja az egyenlő esélyű hozzáférést a nyújtott **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatáshoz**, valamint az azzal kapcsolatos kötelező információkhoz.
2. **Akadálymentes szerződéskötési és számlázási segítségnyújtás:**
 - o A vak vagy gyengénlátó Előfizetők kifejezett kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy a jelen ÁSZF szövege, az Egyedi Előfizetői Szerződés, valamint a havi számlák és egyenlegértékesítők digitálisan felolvasható, akadálymentesített elektronikus formátumban (pl. címkékkel ellátott, képernyőolvasóbarát PDF) kerüljenek kiküldésre.
 - o Igény esetén a Szolgáltató vállalja ezen dokumentumok megnövelt betűméretű (legalább 16-os betűméretű, Arial betűtípusú) nyomtatott formában történő díjmentes biztosítását a fogyasztó részére.
3. **Ügyfélszolgálati és kommunikációs akadálymentesítés:**
 - o A hallássérült, siket vagy beszéd fogyatékos Előfizetők részére a Szolgáltató a személyes ügyfélszolgálaton és a hibabejelentési eljárások során a hatályos jogszabályok szerinti írásbeli kommunikációs lehetőséget biztosít.
4. **Digitális akadálymentesítési intézkedések:**
 - o A Szolgáltató törekszik arra, hogy a hivatalos weboldalán (www.gncnet.hu) közzétett hatályos ÁSZF és a korábbi ÁSZF-változatok a fogyatékkal élő felhasználók számára hozzáférhető módon kerüljenek közzétételre, a hatályos akadálymentességi követelmények figyelembevételével.

8.4. Jogorvoslati és vitarendezési fórumok

Amennyiben az Előfizető fogyasztói panasa vagy számlareklamációja a Szolgáltatóval folytatott egyeztetések során nem rendeződik megnyugtatóan, az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

1. **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)**
 - o *Illetékesség:* Hírközlési előfizetői jogok, szolgáltatásminőség, ÁSZF-kötelezettségek ellenőrzése.
 - o *Cím:* 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. | Postacím: 1525 Budapest, Pf. 75.
2. **Média- és Hírközlési Biztos**
 - o *Illetékesség:* Előfizető és szolgáltató közötti méltányossági és érdeksérelmi ügyek közvetítése.
 - o *Cím:* 1088 Budapest, Reviczky utca 5. | Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
3. **Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület**

- o *Illetékesség:* Fogyasztói jogviták, számlázási és szerződéses nézeteltérések ingyenes, bíróságon kívüli egyezségekre alapuló rendezése.
- o Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. | E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

4. Fogyasztóvédelmi Hatóság (Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal)

- o *Illetékesség:* Általános fogyasztóvédelmi szabályok, kötelező panaszkezelési jegyzőkönyvek ellenőrzése.
- o Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. | E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu | Telefon: 06 76 795 710

Határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az Előfizető az Európai Fogyasztói Központ Magyarország segítségét is igénybe veheti. A határon átnyúló jogviták rendezésére az alkalmazandó uniós és magyar jogszabályok, valamint az illetékes alternatív vitarendezési fórumok szabályai irányadóak; a korábban megszűnt uniós ODR-platformra a Szolgáltató nem hivatkozik.

9. A SZOLGÁLTATÁS SEBESSÉGPARAMÉTEREI ÉS DÍJCSOMAGJAI

9.1. A szolgáltatás sebességparaméterei

A Szolgáltató az általa kínált Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az egyedi előfizetői szerződésben és a mindenkor érvényben lévő Díjszabásban feltünteti a szolgáltatásra irányadó sebességparamétereket.

1. Maximális sebesség (le- és feltöltés): Az az elméletileg elérhető legnagyobb sávszélesség, amelyet az Előfizető az adott díjcsomagban ideális, terheletlen hálózati körülmények között tapasztalhat.
2. Rendes körülmények között elérhető sebesség (le- és feltöltés): Az a sávszélesség, amelyet a hálózat normál üzemszerű működése és átlagos kihasználtsága mellett az Előfizető jellemzően mérhet.
3. Garantált sebesség (le- és feltöltés): Az a legkisebb adatátviteli sávszélesség, amelyet a Szolgáltató az alkalmazandó jogszabályokban, valamint az egyedi előfizetői szerződésben és a Díjszabásban meghatározott feltételek szerint biztosít az előfizetői hozzáférési ponton.

9.2. Lakossági internet-díjcsomagok

A Szolgáltató által jelenleg kínált lakossági Helyhez kötött internet-hozzáférési díjcsomagok az alábbiak. A feltüntetett havi díjak bruttó összegek, határozatlan időtartamú, hűségidő nélküli előfizetésre vonatkoznak.

Díjcsomag	Maximális sebesség (Le/Fel)	Garantált sebesség (Le/Fel)	Bruttó havidíj
GNC 10	10 / 5 Mbit/s	2 / 2 Mbit/s	4 200 Ft/hó
GNC 15	15 / 10 Mbit/s	5 / 5 Mbit/s	5 775 Ft/hó

GNC 20	20 / 15 Mbit/s	10 / 8 Mbit/s	6 825 Ft/hó
GNC 30	30 / 20 Mbit/s	15 / 10 Mbit/s	8 925 Ft/hó
GNC 40	40 / 30 Mbit/s	20 / 15 Mbit/s	11 025 Ft/hó

A díjcsomagok adatforgalmi szempontból korlátlanok. A telepítési és esetleges egyéb egyszeri díjakat az egyedi ajánlat, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

10. NYÍLT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, FORGALOMSZABÁLYOZÁS ÉS HÁLÓZATBIZTONSÁG

10.1. A nyílt internet-hozzáférés biztosítása (Netsemlegesség)

1. A Szolgáltató a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** nyújtása során köteles tiszteletben tartani a nyílt internetre vonatkozó európai uniós és hazai jogszabályokat.
2. A Szolgáltató az internetes adatforgalmat a végfelhasználók jogainak tiszteletben tartásával, azonos módon, megkülönböztetés, korlátozás vagy beavatkozás nélkül kezeli. Ezen kötelezettség kiterjed az adatforgalom típusára, a küldő és fogadó fél személyére, az alkalmazott végberendezésekre, valamint az elérni kívánt tartalmakra, alkalmazásokra és szolgáltatásokra.
3. Az Előfizető jogosult a hálózaton keresztül az általa választott bármely legális információhoz hozzáférni, tartalmakat és alkalmazásokat terjeszteni, valamint az általa választott, a hatályos műszaki szabványoknak megfelelő végberendezéseket használni, függetlenül a Szolgáltató vagy az Előfizető földrajzi elhelyezkedésétől.

10.2. Kivételes és jogszerű adatforgalom-kezelési intézkedések

A Szolgáltató a rendes hálózatüzemeltetési és forgalomkezelési eljárásokon túlmenően nem alkalmazhat olyan forgalomszabályozási intézkedéseket, amelyek az adatforgalom blokkolását, lassítását, megváltoztatását, korlátozását vagy romlását eredményezik, kivéve az alábbi, jogszabályban taxatív meghatározott eseteket:

1. **Jogszabályi vagy hatósági kötelezettség teljesítése:** Amennyiben a forgalom korlátozására, bizonyos IP-címek vagy internetes oldalak blokkolására uniós jogi aktus, hazai törvény, bírósági határozat vagy független hatóság (pl. NMHH, bíróság, ügyészség) kötelező erejű határozata kötelezi a Szolgáltatót.
2. **A hálózat integritásának és biztonságának megőrzése:** Ha az intézkedés közvetlenül a Szolgáltató hálózatának, a hálózaton keresztül nyújtott szolgáltatásoknak, vagy az Előfizetők végberendezéseinek a biztonságát szolgálja (pl. tömeges és szervezett kibertámadások, zsarolóvírusok terjedésének lokalizálása, rosszindulatú botnet hálózatok blokkolása).
3. **Eseti és átmeneti hálózati túlterheltség megelőzése:** Rendkívüli, átmeneti vagy kivételes hálózati torlódások elkerülése, illetve a torlódás hatásainak enyhítése érdekében alkalmazott automatikus és technológiailag indokolt forgalomelosztási eljárások, feltéve, hogy a Szolgáltató a hasonló forgalmi kategóriákat egyenlő feleként kezeli.

10.3. Alkalmazott adatforgalom-kezelési gyakorlatok és azok hatása

1. A Szolgáltató a hálózat optimális működésének fenntartása érdekében automatizált forgalomirányítási és sávszélesség-elosztási algoritmusokat alkalmazhat. Ezen intézkedések célja a hálózati erőforrások igazságos elosztása, a késleltetés (ping) minimalizálása és a csomagvesztés elkerülése.
2. Az alkalmazott forgalomkezelési eljárások kizárólag a hálózat műszaki paraméterein (pl. IP-fejléc információk, protokoll-típusok) alapulnak. A Szolgáltató nem végez mélyreható csomagvizsgálatot (Deep Packet Inspection - DPI) az Előfizető magánszférájának és adatainak védelme érdekében.
3. A rendes forgalomkezelési eljárások nincsenek negatív hatással az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások minőségére, nem okoznak észlelhető lassulást a böngészés, az e-mailezés, a videóstreamelés vagy az online játékok során.

10.4. Biztonsági portblokkolások és hálózati korlátozások

A hálózat általános védelme, valamint az Előfizetők biztonsága érdekében a Szolgáltató jogosult az alábbi, kritikus kockázatot jelentő hálózati portok és protokollok állandó vagy eseti jellegű blokkolására a lakossági előfizetői végpontokon:

- **TCP/UDP 135-139 és 445 portok:** A Microsoft Windows hálózati megosztási (SMB) sérülékenységeinek és a hálózati férgek terjedésének megakadályozása érdekében.
- **TCP 25 port (Kimenő SMTP):** A lakossági végpontokról történő kéretlen tömeges reklámlevelek (SPAM) kiküldésének, valamint a zombihálózatok (botnetek) általi visszaélések megakadályozása érdekében. A kimenő levelezéshez az Előfizetők a titkosított TCP 465 vagy 587-es portokat kötelesek használni.
- **UDP 1900 (SSDP) és UDP 53 (DNS open resolver):** A hálózatot érő vagy a hálózatról kiinduló elosztott túlterheléses (DDoS reflection) támadások megelőzése érdekében.

10.5. Adatforgalmi korlátozások hiánya (Korlátlan internet)

1. A Szolgáltató által kínált **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** adatforgalmi szempontból teljesen **korlátlan**.
2. A Szolgáltató semmilyen havi vagy napi adatforgalmi kvótát (letöltési korlátot) nem alkalmaz. A számlázási időszak alatt generált adatmennyiség elérése vagy túllépése miatt a Szolgáltató nem jogosult a szolgáltatás sebességét csökkenteni vagy extra forgalmi díjat felszámítani.

11. KIBERBIZTONSÁGI ÉS HÁLÓZAT-INTEGRITÁSI PROTOKOLLOK

11.1. Intézkedések hálózati incidens vagy kibertámadás esetén

1. Amennyiben a Szolgáltató hálózatát vagy az Előfizetők biztonságát közvetlenül veszélyeztető biztonsági incidens (pl. zsarolóvírus-hullám, nagyméretű DDoS támadás) lép fel, a Szolgáltató jogosult az incidens elhárításához elengedhetetlenül szükséges ideig és mértékben korlátozni a hálózati forgalmat.

2. A korlátozás kiterjedhet bizonyos földrajzi IP-tartományok átmeneti blokkolására, vagy a gyanús adatcsomagok szűrésére.
3. A Szolgáltató a biztonsági incidens jellegéről, a megtett védelmi intézkedésekről, valamint az Előfizetőket érintő esetleges sávszélesség-csökkenésről haladéktalanul tájékoztatást tesz közzé a hivatalos honlapján (www.gncnet.hu).

12. HÍRKÖZLÉSI TITOKTARTÁS, ADATBIZTONSÁG ÉS ADATKEZELÉS

12.1. A hírközlési titok védelme és titoktartási kötelezettség

1. A Szolgáltatót és annak alkalmazottait, megbízottjait a jogszabályok értelmében szigorú **hírközlési titoktartási kötelezettség** terheli minden olyan adat, információ és tény tekintetében, amely a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** nyújtása során, vagy azzal összefüggésben a Szolgáltató tudomására jutott.
2. A hírközlési titoktartási kötelezettség kiterjed:
 - o az Előfizető személyes, számlázási és kapcsolattartási adataira;
 - o az Előfizető által generált adatforgalom tényére, tartalmára, irányára, időpontjára és műszaki jellemzőire;
 - o az Előfizető belső hálózataira és az általa használt végberendezések egyedi azonosítóira (pl. MAC-címek, kiosztott IP-címek).
3. A Szolgáltató az Előfizető által továbbított adatforgalom tartalmát nem ismerheti meg, azt nem monitorozhatja, nem rögzítheti és nem tárolhatja, kivéve, ha erre törvény, bíróság vagy jogszabályban feljogosított hatóság (pl. nemzetbiztonsági szervek, nyomozó hatóságok) kötelezi.
4. A hírközlési titoktartási kötelezettség a Szolgáltató munkavállalóit és megbízottjait a munkaviszony vagy a megbízási jogviszony megszűnése után is, időbeli korlátozás nélkül terheli.

12.2. A forgalmi és azonosító adatok törvényi naplózása és megőrzése

1. Az Eht. 157. §-ában rögzített kötelező hatósági adatszolgáltatási előírások alapján a Szolgáltató köteles rögzíteni és visszakereshető módon tárolni a hálózaton belüli IP-cím kiosztásokat és forgalmi adatokat a nyomozó hatóságok, az ügyészség, a bíróság, valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok törvényes megkereséseinek teljesítése érdekében.
2. A hírközlési törvény alapján a Szolgáltató az alábbi hálózati és azonosító adatokat köteles rögzíteni:
 - o az Előfizető egyedi felhasználói azonosítóját és hálózati előfizetői kártyájának vagy végberendezésének azonosító adatait;
 - o az Előfizető részére kiosztott dinamikus vagy statikus IP-címet;

- o az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételének (a hálózati munkamenet / session) pontos kezdő és záró időpontját (dátum, óra, perc, másodperc szinkronizált hálózati idő szerint).
3. **Adatmegőrzési határidő bűnüldözési célból:** A fent megjelölt forgalmi és IP-cím naplózási adatokat a Szolgáltató a keletkezésüktől számított **6 (hat) hónapig** köteles törvényi előírás alapján megőrizni. Ezen határidő leteltét követően az adatok automatikusan és visszaállíthatatlanul törlésre kerülnek, kivéve, ha a megőrzési idő alatt a hatóságok az adatok zárolását vagy kiadását törvényesen elrendelték.

12.3. Számlázási és ügyféladatok megőrzési határideje

1. Az Előfizetők szerződésben rögzített személyes adatait (név, születési adatok, lakcím), valamint a kapcsolattartási adatokat a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, valamint annak megszűnését követő **1 (egy) évig** kezeli és tárolja az esetleges polgári jogi igények (pl. díjtartozások) érvényesítése céljából.
2. A Számviteli Törvény (2000. évi C. törvény) 169. § (2) bekezdésének kötelező előírásai alapján a Szolgáltató a kibocsátott havi számlákat, a számlamelléleteket és a könyvelési bizonylatokat a számla kiállításának évét követő **8 (nyolc) évig** köteles hiánytalanul megőrizni az adóhatósági ellenőrzések biztosítása érdekében.

12.4. Adatbiztonsági intézkedések és adatvédelmi incidensek kezelése

1. A Szolgáltató az általa kezelt személyes és hírközlési adatok védelme érdekében megfelelő szintű adminisztratív, logikai és fizikai védelmi intézkedéseket alkalmaz (pl. jelszavas védelem, zárt szerverszekrények, titkosított hálózati protokollok, hozzáférési jogosultságok szigorú korlátozása).
2. Adatvédelmi incidens esetén a Szolgáltató az alkalmazandó adatvédelmi és elektronikus hírközlési jogszabályok szerinti bejelentési, tájékoztatási és dokumentálási kötelezettségeit teljesíti. Az egyes határidőket és címzetteket az adott incidensre irányadó jogszabály határozza meg.
3. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizetők jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató késedelem nélkül, közvetlenül (e-mailben vagy postai úton) tájékoztatja az érintett Előfizetőket az incidens jellegéről, várható következményeiről és a megtett elhárító intézkedésekről.

13. MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATÉPÍTÉS, KIVITELEZÉS ÉS INGATLANHASZNÁLAT

13.1. A mikrohullámú szolgáltatás kiépítésének fizikai feltételei

1. A **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** nyújtása és igénybevétele a Szolgáltató bázisállomásai (adói) és az Előfizető ingatlanán elhelyezett vevőantenna közötti **helyhez kötött vezeték nélküli (mikrohullámú)** adatátviteli technológián alapul.
2. A szolgáltatás fizikai kiépítésének és a szerződésszerű minőségi mutatók (sávszélesség) biztosításának elengedhetetlen feltétele, hogy a Szolgáltató

adótornya és az Előfizető ingatlanára felszerelendő vevőegység között **közvetlen, fizikai és zavarmentes optikai rálátás** álljon rendelkezésre.

3. Az igénybejelentést követően a Szolgáltató szakemberei a helyszínen műszaki és jelminőségi mérést végeznek. Amennyiben a mérés során megállapítást nyer, hogy a közvetlen rálátás domborzati viszonyok, tereptárgyak vagy dús növényzet (fák) miatt nem biztosítható, úgy a Szolgáltató a szerződés megkötését műszaki kivitelezhetetlenség indokával jogszerűen elutasítja.

13.2. Az ingatlanhasználat és a tulajdonosi hozzájárulás szabályai

1. Amennyiben az Előfizető nem a bekötéssel érintett ingatlan kizárólagos tulajdonosa (hanem pl. bérlője, társ tulajdonosa vagy társasházi lakója), a szerződés megkötésének és a kivitelezés megkezdésének előfeltétele az ingatlan tulajdonosának (vagy a társasház képviselőjének) **írásbeli hozzájáruló nyilatkozata**.
2. A tulajdonosi hozzájárulásnak kifejezetten ki kell terjednie a mikrohullámú vevőantenna, a tartókonzol és az antennaárboc tetőszerkezetre, kéményre vagy homlokzatra történő fix rögzítésére, valamint a kültéri hálózati kábel belső helyiségekbe történő átvezetésére (falátfúrás).
3. A tulajdonosi hozzájárulás beszerzése kizárólag az Előfizető feladata és felelőssége. A hozzájárulás hiányából vagy visszavonásából eredő károkért, vagy a szolgáltatás megszüntetéséért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

13.3. A kivitelezés folyamata és a felelősség határai

1. A helyszíni szerelés során a Szolgáltató technikai munkatársa felszereli az antennatartó konzolt, a mikrohullámú vevőegységet (CPE), precíziósan beállítja a maximális jelszintet az adó irányába, és a kültéri jelkábel (UTP kábel) a fal átúrásával bevezeti az Előfizető által megjelölt belső helyiségig.
2. A Szolgáltató a kivitelezés során törekszik az ingatlan állagának maximális megővására. A technikus által végzett szakszerű fúrási és rögzítési munkákért a Szolgáltató vállal felelősséget.
3. A hálózati végpont (Előfizetői Hozzáférési Point) fizikai határa a belső helyiségben elhelyezett PoE tápegység (az antenna áramellátását biztosító egység) LAN portja, vagy a Szolgáltató által biztosított lakáson belüli beltéri egység (router) kimeneti portja. Az ezt követő belső hálózat (saját számítógép, saját belső Wi-Fi hálózat) kiépítése és karbantartása az Előfizető feladata.

13.4. A rálátás folyamatos biztosítása és a környezeti tényezők

1. Az Előfizető köteles a szerződés fennállása alatt gondoskodni arról, hogy az ingatlanán belül a mikrohullámú vevőegység környezetében ne keletkezzen olyan fizikai akadály, amely a vételt korlátozza. Az Előfizető köteles saját költségén gondoskodni a saját telkén belül növekvő fák ágainak gallyazásáról, amennyiben azok elzárják a mikrohullámú jelet.
2. Amennyiben a közvetlen rálátást a szerződés megkötése után az Előfizető ingatlanán kívül eső, harmadik személy tulajdonában lévő tényező (pl. új épület építése, szomszédos fák megnövekedése) tartósan elzárja, és a szolgáltatás emiatt

műszakilag ellehetetlenül, a felek a szerződést közös megegyezéssel, vagy az Előfizető hátrányos jogkövetkezmények nélküli rendes felmondásával megszüntetik.

3. A rendkívüli és szélsőséges időjárási körülmények (pl. sűrű köd, felhőszakadás, intenzív hóesés vagy jéglerakódás az antennán) átmenetileg csökkenthetik a mikrohullámú jel intenzitását, amely átmeneti sáv szélesség-csökkenést okozhat. Az ilyen jellegű, időjárás okozta elkerülhetetlen és átmeneti minőségi ingadozások nem minősülnek a Szolgáltató részéről hibás teljesítésnek.
-

14. VIS MAIOR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS

14.1. A Vis Maior (Elháríthatatlan Külső Ok) szabályai

1. Nem minősül szerződésszegésnek, ha a Szolgáltató a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást** azért nem tudja az előírt minőségben biztosítani, vagy ha a szolgáltatás azért szünetel, mert olyan elháríthatatlan külső ok (vis maior) következett be, amelyet a mai technológiai szinten a Szolgáltató nem láthatott előre, és emberi erővel nem előzhetett meg.
2. Mikrohullámú (vezeték nélküli) hálózatok esetében vis maiornak minősülnek különösen az alábbi környezeti és fizikai események:
 - o **Rendkívüli időjárási jelenségek:** Olyan viharos erejű szél (pl. 90 km/h feletti széllökések), amely a precíziósan beállított bázisállomási adóantennákat vagy az Előfizető vevőantennáját fizikailag elmozdítja vagy megrongálja;
 - o **Atmoszfériki és természeti csapások:** Közvetlen vagy közvetett villámcsapás, amely a bázisállomás túlfeszültség-védelme ellenére tönkrekeszi az adóberendezéseket; a bázisállomás antennáira rakódott vastag jég réteg (zúzmara), amely a mikrohullámú jelek átvitelét fizikailag blokkolja;
 - o **Közműkiesések:** Országos vagy regionális áramszolgáltatási hálózat tartós leállása (áramszünet), amely érinti a Szolgáltató elosztó pontjait vagy bázisállomásait, és annak időtartama meghaladja a Szolgáltató szünetmentes tápegységeinek (akkumulátorainak) áthidalási idejét;
 - o **Egyéb külső tényezők:** Háborús cselekmények, szükségállapot, szabotázs, vagy a frekvenciasávot érő olyan harmadik fél általi jogellenes rádiófrekvenciás zavarás, amelynek elhárítására kizárólag az NMHH hatósági intézkedése alkalmas.
3. Vis maior esemény bekövetkezése esetén a Szolgáltató köteles mindent megtenni a hiba elhárítása és a hálózat mielőbbi helyreállítása érdekében. A vis maior időtartama alatt a Szolgáltató nem terhelhető kötbérfizetési kötelezettséggel, de az Előfizető a kimaradás idejére időarányos díjcsökkentésre jogosult a jelen ÁSZF 5.1. pontjában rögzített módon.

14.2. Kártérítési felelősségkorlátozás a lakossági szerződésekben

1. A Szolgáltató szerződésszegésből eredő felelősségére az Eht., a Ptk. és az egyéb alkalmazandó jogszabályok rendelkezései irányadók.

2. A Szolgáltató nem felel az Előfizető saját végberendezésében, belső hálózatában vagy harmadik személy által nyújtott szolgáltatásban bekövetkező olyan kárért, amely nem a Szolgáltató érdekkörében felmerült okra vezethető vissza.
3. A Szolgáltató nem köteles megtéríteni azokat a közvetett vagy következményi károkat, illetve elmaradt hasznokat, amelyek megtérítését jogszabály nem teszi kötelezővé.
4. A felelősség szerződéses korlátozása nem érinti azokat az eseteket, amelyekben a felelősség kizárását vagy korlátozását jogszabály tiltja, így különösen a szándékosan okozott, továbbá az életet, testi épséget vagy egészséget károsító szerződésszegésből eredő károkat.

15. RÉSZLETES HÍRKÖZLÉSI ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT (GDPR)

15.1. Az adatkezelés jogalapja, célja és az adatkezelő személye

1. A **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** nyújtásával összefüggésben az Előfizetők személyes adatainak kezelője (Adatkezelő): **Szabó Imre egyéni vállalkozó** (székhely: 6113 Petőfiszállás, Kossuth u. 83.).
2. Az Adatkezelő kijelenti, hogy a személyes adatok kezelése során teljes mértékben betartja az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendeletének (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (Infotv.), valamint az Eht. adatvédelmi rendelkezéseinek előírásait.
3. Az adatkezelés elsődleges jogalapja a felek között létrejövő Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése, teljesítése, valamint a szerződésből eredő jogok és kötelezettségek érvényesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont). Bizonyos adatok (pl. számlázási adatok, forgalmi adatok naplózása) kezelése jogi kötelezettségen alapul (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont).

15.2. A kezelt adatok köre és az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a szolgáltatás nyújtása során az alábbi adatcsoportokat kezeli, a jogszabályok által előírt határidők szigorú betartásával:

1. **Szerződéses törzsadatok:** Az Előfizető neve, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, lakcíme, a bekötési ingatlan pontos címe.
 - o *Időtartam:* A Szolgáltató az adatokat az előfizetői jogviszony fennállása alatt, valamint annak megszűnését követő 1 (egy) évig kezeli polgári jogi igényérvényesítés (pl. díjtartozás behajtása) céljából.
2. **Kapcsolattartási adatok:** Az Előfizető telefonszáma és e-mail címe.
 - o *Időtartam:* A szerződéses törzsadatokkal megegyezően, a jogviszony megszűnését követő 1 évig.

3. **Pénzügyi és számlázási adatok:** A kibocsátott havi számlák tartalma, a fizetési mód, a banki utalások adatai, az esetleges díjtartozások összege és a számlareklamációk iratai.
 - o *Időtartam:* A Számviteli Törvény 169. § (2) bekezdése alapján a Szolgáltató a bizonylatokat és számlákat a kiállítás évét követő **8 (nyolc) évig** köteles megőrizni az adóhatósági ellenőrzések biztosítása érdekében.
4. **Hírközlési forgalmi adatok és IP-cím naplózások:** A bűnüldözési és nemzetbiztonsági szervek törvényes megkereséseinek teljesítése érdekében rögzített hálózati adatok (a hálózati munkamenet kezdő és záró időpontja, a hálózati végberendezés azonosítója, valamint az Előfizető részére időszakosan kiosztott dinamikus vagy statikus IP-cím).
 - o *Időtartam:* Az Eht. 157. § (2) bekezdése alapján a Szolgáltató ezeket a naplózási adatokat a keletkezésüktől számított **6 (hat) hónapig** tárolja, ezt követően az adatok automatikusan törlésre kerülnek.

15.3. Az Előfizetőt (Érintettet) megillető adatvédelmi jogok

Az Előfizető a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban az alábbi jogokkal rendelkezik, amelyeket az info@gncnet.hu e-mail címre vagy a Szolgáltató székhelyére küldött írásbeli nyilatkozattal gyakorolhat:

1. **Tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog:** Az Előfizető jogosult visszajelzést kérni a Szolgáltatótól arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha igen, jogosult hozzáférést kapni a kezelt adatokhoz, az adatkezelés céljaihoz és az adatok tárolásának tervezett időtartamához.
2. **Helyesbítéshez való jog:** Az Előfizető jogosult kérni a Szolgáltató által kezelt pontatlan vagy elavult személyes adatainak haladéktalan helyesbítését vagy hiányos adatainak kiegészítését.
3. **Törléshez („elfeledtetéshez”) való jog:** Az Előfizető jogosult kérni adatainak törlését, ha az adatokra már nincs szükség abból a célból, amiért azokat gyűjtötték, vagy ha az adatkezelés jogalapja megszűnt. A Szolgáltató nem köteles törölni azokat az adatokat, amelyek kezelését jogszabály (pl. a Számviteli Törvény vagy az Eht. 6 hónapos bűnüldözési naplózási kötelezettsége) kötelezően előírja.
4. **Az adatkezelés korlátozásához való jog:** Az Előfizető kérheti az adatkezelés korlátozását, ha vitatja a személyes adatok pontosságát, vagy ha az adatkezelés jogellenes, de az Előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett azok felhasználásának korlátozását kéri.
5. **Adathordozhatósághoz való jog:** Az Előfizető jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, és ezeket az adatokat egy másik szolgáltatónak továbbítsa.

15.4. Adattovábbítások és adatfeldolgozók köre

1. A Szolgáltató az Előfizető személyes adatait harmadik fél részére kereskedelmi vagy marketing célból nem továbbítja és nem értékesíti.

2. A Szolgáltató a szerződés teljesítése és a jogszabályi kötelezettségek teljesítése érdekében az alábbi kategóriájú adatfeldolgozókat/adattovábbítási partnereket veszi igénybe:
 - o **Könyvelési és adózási feladatokat ellátó szervezet:** A jogszabályi adó- és számviteli kötelezettségek teljesítéséhez szükséges számlaadatok feldolgozására.
 - o **Webfejlesztő és tárhelyszolgáltató (Rackhost Zrt.):** A Szolgáltató hivatalos weboldalának, az elektronikus ügyfélszolgálati csatornáknak és az ÁSZF elektronikus közzétételi felületének biztosítására.
 - o **Hatóságok és bíróságok:** A Szolgáltató törvényi kötelezettsége alapján köteles kiadni a kért adatokat (beleértve a 6 hónapos forgalmi naplókat is) a rendőrség, az ügyészség, a bíróság, a nemzetbiztonsági szolgálatok vagy az NMHH részére, amennyiben a megkeresés hivatalos eljárás keretében, jogszabályi felhatalmazáson alapulva érkezik.

15.5. Adatvédelmi jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az Előfizető megítélése szerint a Szolgáltató a személyes adatainak kezelése során megsértette a GDPR vagy a hazai jogszabályok előírásait, az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat:

1. **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)**
 - o *Cím:* 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. | *Postacím:* 1363 Budapest, Pf. 9.
 - o *E-mail:* ugyfelszolgalat@naih.hu | *Honlap:* www.naih.hu
2. **Bírósági jogorvoslat:** Az Előfizető jogosult a Szolgáltató adatkezelési gyakorlatával szemben bírósághoz fordulni. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Előfizető választása szerint – az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék (pl. Kecskeméti Törvényszék) előtt is megindítható.

16. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK ÉS JOGVILÁGÍTÓ NYILATKOZATOK

16.1. Az ÁSZF jogi státusza és alkalmazhatósága

1. A jelen ÁSZF a Szolgáltató és az Előfizető között létrejövő **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra** vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződések elválaszthatatlan és kötelező erejű részét képezi.
2. Amennyiben a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben a jelen ÁSZF rendelkezéseitől kifejezett, írásbeli megállapodással eltérnek, úgy a közöttük létrejött jogviszonyban az Egyedi Előfizetői Szerződés egyedi feltételei az irányadóak.
3. Ha a jelen ÁSZF bármely pontja, bekezdése vagy kitétele a jogszabályok változása vagy bírósági/hatósági döntés következtében érvénytelenné, jogellenessé vagy semmissé válna, ez a körülmény nem érinti az ÁSZF többi rendelkezésének érvényességét és hatályát. A semmis vagy érvénytelen rész helyébe automatikusan a hatályos, céljában legközelebb álló jogszabályi rendelkezés lép.

16.2. Irányadó jog és bírósági illetékes fórumok

1. A jelen ÁSZF-ben, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződésekben nem szabályozott kérdésekben Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai, így különösen a Polgári Törvénykönyv (Ptk.), az elektronikus hírközlésről szóló törvény (Eht.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendelet (Eszr.) előírásai az irányadóak.
2. A Szolgáltató és az Előfizető vállalják, hogy a közöttük felmerülő esetleges vitás kérdéseket elsősorban békés úton, az ügyfélszolgálaton keresztül közvetlen egyeztetéssel, vagy a területileg illetékes Békéltető Testület (8.4. pont) bevonásával kísérik meg rendezni.
3. Amennyiben a békés úton történő vitarendezés vagy a békéltető eljárás nem vezet eredményre, a felek a polgári perrendtartásról szóló törvény általános szabályai szerint bírósághoz fordulhatnak. Mivel a szerződés lakossági fogyasztókkal jön létre, a per a fogyasztó választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes járásbíróság előtt is megindítható.

16.3. Az ÁSZF kötelező közzétételének és nyilvántartásának rendje

1. A Szolgáltató az új vagy módosított ÁSZF-et a hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal korábban köteles egységes szerkezetben, nyilvánosan és folyamatosan elérhető módon közzétenni a hivatalos internetes honlapján (www.gncnet.hu) a „DOKUMENTUMOK” menüpont alatt, valamint papíralapon a központi ügyfélszolgálati irodájában.
 2. A Szolgáltató az ÁSZF módosításával kapcsolatos, jogszabályban előírt bejelentési és megküldési kötelezettségeit a Hatóság által meghatározott elektronikus csatornán, az alkalmazandó határidőben teljesíti.
 3. Az ÁSZF-módosítás Hatósághoz történő megküldésekor a Szolgáltató köteles elektronikus dokumentumban, kivonatolt formában csatolni az elvégzett módosítások pontos listáját és azok indoklását.
 4. A Szolgáltató a honlapján biztosítja a mindenkor hatályos ÁSZF könnyen hozzáférhető közzétételét, valamint a hatályos jogszabályok szerint a korábbi ÁSZF-változatok visszakereshetőségét.
-

17. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK, CÉLÉRTÉKEK ÉS MÉRÉSI MÓDSZERTANOK

A szolgáltatás műszaki minőségi paramétereit és mérési feltételeit a szolgáltatás technológiájára, az adott díjcsomagra és a hatályos hírközlési szabályokra figyelemmel kell meghatározni. Az ÁSZF nem minősül a jogszabályban előírtakon felüli, külön SLA-vállalásnak, kivéve, ha azt az egyedi előfizetői szerződés vagy a Díjszabás kifejezetten tartalmazza.

17.1. Műszaki minőségi paraméterek

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségét a hatályos jogszabályokban, hatósági előírásokban, valamint az egyedi előfizetői szerződésben és a Díjszabásban meghatározott minőségi mutatók és sebességértékek alapján biztosítja.

17.2. Szolgáltatásminőségi mutatók

17.3. Jogszabályi sebességmutatók és a teljesítés ellenőrzése

A Szolgáltató a 9.2. pontban rögzített díjsomagokhoz tartozó sebességértékeket az alkalmazandó jogszabályok és hatósági előírások szerinti mérési módszertannal ellenőrzi.

1. A mérés fizikai feltételei:

- o A sebességértékek ellenőrzését lehetőség szerint a Szolgáltató által biztosított hálózati végponton, Ethernet-kapcsolaton keresztül kell elvégezni. A Wi-Fi-n végzett mérés eredményét a helyi rádiós és épületen belüli körülmények jelentősen befolyásolhatják.
- o A lakáson belüli Wi-Fi (vezeték nélküli) hálózaton végzett mérések a falak csillapítása és a helyi rádiófrekvenciás zavarok (pl. szomszédok Wi-Fi adói) miatt nem minősülnek hivatalos mérési eredménynek.

2. A mérés menete és a hiteles szoftverek:

- o Az Előfizető a sebesség elmaradását az NMHH által biztosított vagy más, a mérés céljára alkalmas és ellenőrizhető mérési módszerrel igazolhatja.
- o A hiteles méréshez a mérő számítógépen minden egyéb hálózati forgalmat (letöltéseket, háttérben futó frissítéseket, online videókat) le kell állítani.

3. Jelentős eltérés és hibás teljesítés:

- o Amennyiben a fenti módszertannal végzett mérések azt mutatják, hogy a tényleges le- vagy feltöltési sebesség **folyamatosan vagy rendszeresen visszatérő jelleggel elmarad** a szerződésben rögzített *rendes körülmények között elérhető* vagy a *garantált* sebességértékektől, az a Szolgáltató hibás teljesítésének minősül.
- o A szolgáltatás minőségének a szerződésben meghatározott sebességparaméterektől való eltérése esetén az Előfizetőt a hatályos jogszabályok szerinti hibabejelentési, kötbér-, díjcsökkentési és felmondási jogok illetik meg.

17.4. Hatósági adatszolgáltatás

1. A Szolgáltató a jelen fejezetben rögzített szolgáltatásminőségi mutatók (rendelkezésre állás, hibaelhárítási idő, sebességértékek) teljesülését folyamatosan monitorozza és naplózza.
2. A Szolgáltató a szolgáltatásminőségi és egyéb hatósági adatszolgáltatásokat a mindenkor alkalmazandó jogszabályban és a Hatóság által előírt formában és határidőben teljesíti.

3. A Hatóság által előírt szolgáltatásosztályozást és megnevezéseket a kötelező adatszolgáltatás során a Szolgáltató alkalmazza.
-

18. HÁLÓZATI BIZTONSÁGI INCIDENS-KEZELÉSI ÉS VÉDELMI PROTOKOLL

18.1. A biztonsági incidens fogalma és osztályozása a mikrohullámú hálózaton

1. Jelen ÁSZF alkalmazásában hálózati biztonsági incidensnek minősül minden olyan esemény, amely az elektronikus hírközlő hálózat vagy a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** rendelkezésre állását, hitelességét, integritását vagy bizalmas jellegét ténylegesen vagy vélhetően veszélyezteti, illetve kedvezőtlenül befolyásolja.
2. A mikrohullámú hálózati technológia sajátosságaira tekintettel a biztonsági incidensek az alábbi kategóriákba sorolandók:
 - o **Fizikai és környezeti incidens:** A Szolgáltató bázisállomásainak, adóantennáinak vagy központi elosztó csomópontjainak szándékos rongálása, szabotázs, áramellátásának szándékos megszakítása, vagy az infrastruktúra fizikai megsemmisülése.
 - o **Rádiófrekvenciás zavarási incidens:** Olyan harmadik fél által üzemeltetett, nem engedélyezett rádiófrekvenciás berendezés (pl. hibás Wi-Fi eszköz, illegális jelerősítő) működése, amely a Szolgáltató által használt 5 GHz-es vagy 2,4 GHz-es frekvenciasávban tartós vételi zavart vagy teljes jelkimaradást okoz.
 - o **Logikai és kibertámadási incidens:** A Szolgáltató központi routerei, bázisállomásai vagy előfizetői CPE eszközei ellen irányuló elosztott túlterheléses támadás (DDoS), a hálózati eszközök konfigurációjába történő illetéktelen behatolás (Hacking), vagy kártékony kódok (zsarolóvírusok, férgek) tömeges terjedése a hálózaton belül.

18.2. A Szolgáltató által követendő azonnali eljárásrend incidens esetén

Amennyiben a Szolgáltató hálózati monitorozó rendszere biztonsági incidenst észlel, vagy arról az Előfizetőktől bejelentés érkezik, a Szolgáltató az alábbi kötelező protokoll szerint jár el:

1. **Azonnali lokalizálás és hatásvizsgálat:** A Szolgáltató műszaki szakemberei haladéktalanul megkezdik az incidens forrásának behatárolását. Logikai támadás esetén a fertőzött hálózati szegmenseket izolálják, míg rádiófrekvenciás zavarás esetén megkezdik a zavaró forrás fizikai lokalizálását vagy frekvenciacsatornát váltanak a bázisállomáson.
2. **Katasztrófa-elhárítás és helyreállítás:** A Szolgáltató az elhárítás során jogosult a hálózati adatforgalom átmeneti korlátozására vagy bizonyos portok és IP-tartományok szűrésére a hálózat globális integritásának védelme érdekében. A cél a

minimális szolgáltatási szint (elektronikus ügyintézés, számlafizetés lehetősége) fenntartása.

3. **Műszaki dokumentálás:** Minden hálózati incidensről belső jegyzőkönyv készül, amely tartalmazza az incidens észlelésének pontos időpontját, a hiba jellegét, az érintett lakossági előfizetők becsült számát, a megtett technikai ellenlépéseket és a normál üzemmenet helyreállításának időpontját.

18.3. Hatósági bejelentések és együttműködés

1. A Szolgáltató a biztonsági incidensekkel kapcsolatos bejelentési, együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségeit az adott eseményre irányadó hatályos jogszabályok és hatósági előírások szerint teljesíti.
2. A hatósági bejelentés tartalmát és címzettjét az alkalmazandó jogszabály és az illetékes hatóság előírásai határozzák meg.
3. Amennyiben a hálózati incidenst külső rádiófrekvenciás zavarás okozza, és a Szolgáltató nem tudja a zavarforrás üzemeltetőjével a helyzetet békés úton rendezni, a Szolgáltató soron kívüli hatósági frekvencia-ellenőrzési és zavarelhárítási eljárást kezdeményez az NMHH-nál a bitorolt frekvenciasáv tiszta működésének visszaállítása érdekében.

18.4. Az Előfizetők soron kívüli tájékoztatása

1. Amennyiben a biztonsági incidens az Előfizetők széles körét érinti, vagy közvetlen kockázatot jelent az Előfizetők saját végberendezéseire nézve (pl. a hálózaton terjedő specifikus router-vírus), a Szolgáltató köteles az Előfizetőket haladéktalanul és díjmentesen tájékoztatni.
2. A tájékoztatást a Szolgáltató a hivatalos honlapján (www.gncnet.hu) jól látható módon teszi közzé, vagy tömeges elektronikus levélben (e-mail) küldi meg az érintetteknek.
3. A tájékoztatás kötelezően tartalmazza a biztonsági kockázat leírását, a Szolgáltató által megtett védelmi intézkedéseket, valamint azokat a technikai lépéseket (pl. router jelszó megváltoztatása, eszköz újraindítása), amelyeket az Előfizetőnek a saját védelme érdekében önállóan meg kell tennie.

19. RENDKÍVÜLI ÁLLAPOTOK, HONVÉDELMI ÉS KATASZTRÓFAVÉDELMI KÖTELEZETTSÉGEK

19.1. Rendkívüli helyzetek

A Szolgáltató a rendkívüli intézkedésekről és azoknak az Előfizetőt érintő lényeges következményeiről – amennyiben ezt a jogszabály, a hatósági intézkedés és a körülmények lehetővé teszik – megfelelő módon tájékoztatást ad. A díjfizetésre és a szolgáltatáskiesés jogkövetkezményeire az alkalmazandó jogszabályok és az ÁSZF egyéb rendelkezései irányadók.

19.2. Tájékoztatás és együttműködés

A Szolgáltató a különleges jogrenddel, veszélyhelyzettel, honvédelmi, nemzetbiztonsági vagy katasztrófavédelmi intézkedésekkel összefüggő kötelezettségeit a mindenkor hatályos

jogszabályok és kötelező hatósági döntések szerint teljesíti. Az ilyen intézkedések végrehajtása során a Szolgáltató a szolgáltatást az elrendelt vagy jogszerűen szükséges mértékben korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

20. A SZERZŐDÉS KÖTÉSÉT MEGELŐZŐ TÁJÉKOZTATÁS ÉS A DOKUMENTÁCIÓ RENDJE

20.1. A szerződéskötést megelőző (pre-kontraktuális) tájékoztatási kötelezettség

1. A Szolgáltató köteles a lakossági fogyasztót a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra** vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően, megfelelő időben tájékoztatni a szolgáltatás igénybevételének minden lényeges feltételéről.
2. A tájékoztatásnak egyértelmű, közérthető és könnyen hozzáférhető formában ki kell terjednie az alábbiakra:
 - o a Szolgáltató azonosító adataira és elérhetőségeire (1. fejezet);
 - o a kínált lakossági díjsomagok alapvető jellemzőire, a le- és feltöltési sebességértékekre (9.2. pont);
 - o a rendszeres havi díjakra, az esetleges egyszeri bekötési díjakra és a számlázás rendjére (4. fejezet);
 - o a fogyasztót megillető jogorvoslati és panaszkezelési lehetőségekre (8. fejezet);
 - o a fogyatékossgal élő végfelhasználókat megillető akadálymentesítési lehetőségekre (8.3. pont).
3. A Szolgáltató a fenti tájékoztatást a hivatalos honlapján (www.gncnet.hu) folyamatosan elérhetővé teszi, valamint kérésre a központi ügyfélszolgálati irodájában papíralapon is díjmentesen a fogyasztó rendelkezésére bocsátja.

20.2. A Kötelező Szerződéses Adatösszefoglaló (NMHH mintadokumentum) alkalmazása

1. Az Eszr. 6. §-ának kötelező előírásai alapján a Szolgáltató nem kötheti meg az Egyedi Előfizetői Szerződést addig, amíg a fogyasztó részére át nem adta az NMHH által meghatározott formátumú, egységes és tömör **Szerződéses Adatösszefoglalót**.
2. A Szerződéses Adatösszefoglalót a Szolgáltató díjmentesen, tartós adathordozón (papíralapon vagy e-mailben) bocsátja a fogyasztó rendelkezésére. Ha a szerződés megkötésére távollévők között (pl. online vagy telefonon) kerül sor, a dokumentumot a szerződés létrejöttét megelőzően kell megküldeni.
3. A Szerződéses Adatösszefoglaló tartalmát, formáját és átadásának módját az alkalmazandó jogszabályok határozzák meg. A Szolgáltató az összefoglalót a jogszabályban előírt tartalommal és módon bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.
 - o a Szolgáltató nevét és elérhetőségét;

- o a szolgáltatás megnevezését (**Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás**);
- o a választott csomag nevét és sebességmutatóit (maximális és garantált sávszélesség);
- o a fizetendő bruttó havidíjat és az esetleges egyszeri díjakat;
- o a szerződés határozatlan idejű időtartamát és a hűségidő hiányára vonatkozó egyértelmű jelzést;
- o a szerződés egyoldalú módosításának és a felmondásának alapvető feltételeit.

20.3. A fogyasztó nyilatkozattételi joga és a szerződés hatálybalépése

1. A Szerződéses Adatösszefoglaló átvételét a fogyasztó az aláírásával, vagy elektronikus szerződéskötés esetén a megfelelő jelölőnégyzet (checkbox) bejelölésével igazolja. Az Adatösszefoglaló a megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező és elválaszthatatlan mellékletévé válik.
 2. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződéses Adatösszefoglalóban rögzített feltételektől az Egyedi Előfizetői Szerződésben a fogyasztó hátrányára eltér, úgy az eltérő rendelkezés semmis, és helyébe az Adatösszefoglalóban szereplő kedvezőbb feltétel lép.
 3. A szerződéskötést megelőző ajánlat érvényességi idejét – ha a Szolgáltató ilyen időtartamot határoz meg – az adott ajánlat tartalmazza.
-

21. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK KARBANTARTÁSA, CSERÉJE ÉS TULAJDONJOGA

21.1. A végberendezések tulajdonjoga és használati joga

1. A **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** fizikai kiépítése során az Előfizető ingatlanára felszerelt kültéri mikrohullámú vevőegység (CPE), a tartókonzol, a kültéri FTP kábel, valamint a belső helyiségben elhelyezett PoE tápegység (a továbbiakban együttesen: Szolgáltatói Eszközök) a **Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik**.
2. A Szolgáltatói Eszközöket a Szolgáltató az előfizetői jogviszony fennállásának időtartamára az Előfizető birtokába és használatába adja. Az Előfizető ezen eszközök tulajdonjogát nem szerzi meg, azokat zálogba nem adhatja, harmadik személyre át nem ruházhatja, és a bekötési címről másik ingatlanba önkényesen át nem telepítheti.
3. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján a lakáson belüli Wi-Fi routert nem a Szolgáltató biztosítja, úgy az Előfizető saját tulajdonú routert köteles használni. A saját router alkalmasságáért, konfigurációjáért és biztonsági frissítéseitől kizárólag az Előfizető felel.

21.2. Karbantartás, meghibásodás és a garanciális csere rendje

1. A Szolgáltatói Eszközök rendeltetésszerű használat mellett bekövetkező hardveres vagy szoftveres meghibásodása (pl. alkatrész-öregedés, belső szoftverhiba) esetén a javítás vagy a csere teljes költsége a Szolgáltatót terheli.
2. Ha az Előfizető hibát észlel, azt a 1.2. pontban rögzített módon köteles bejelenteni a Hibabejelentő Szolgálatnak. Amennyiben a távoli tesztelés nem vezet eredményre, a Szolgáltató a 3.4. pont szerinti 4 órás időablak egyeztetésével technikust küld a helyszínre.
3. Amennyiben a technikus megállapítja, hogy a Szolgáltatói Eszköz meghibásodott, a Szolgáltató a bejelentéstől számított **72 órás javítási határidőn belül** köteles az eszközt díjmentesen megjavítani vagy azonos tudású csereeszköze cserélni.
4. A csere időtartama alatt a Szolgáltató az Előfizető részére nem számíthat fel extra telepítési vagy eszközbeállítási díjat.

21.3. Az Előfizető kártérítési felelőssége rongálás vagy elvesztés esetén

1. Az Előfizető mint őrzésre kötelezett, felelős a birtokában lévő Szolgáltatói Eszközök állagmegóvásáért.
2. Amennyiben az eszközök meghibásodása vagy megsemmisülése az Előfizetőnek (vagy az ingatlanban tartózkodó más személyeknek) felróható okból (pl. fizikai rongálás, háziállat által elrágott kábel, az eszköz felnyitása vagy házi javítási kísérlet, elázás) következik be, a javítás vagy a csere költségeit **az Előfizető köteles megtéríteni**.
3. Ilyen esetekben a Szolgáltató jogosult a mindenkor érvényben lévő Díjszabásban rögzített kiszállási díjat, munkadíjat, valamint az eszköz igazolt piaci pótlási értékét az Előfizető felé kiszámlázni.
4. Villámcsapás és túlfeszültség esetén: A Szolgáltató tulajdonát képező eszköz közvetlen villámcsapás, villámtevékenységből eredő túlfeszültség, illetve a hálózati villamosenergia-szolgáltatás hibájából vagy túlfeszültségéből eredő meghibásodása vagy megsemmisülése nem minősül az Előfizetőnek felróható károkozásnak, feltéve, hogy az Előfizető a beltéri PoE tápegységet rendeltetésszerűen, szabványos és működőképes elektromos hálózati csatlakozáson használta. Az ilyen külső okból bekövetkező eszközkárosodás azonban nem minősül a Szolgáltató érdekkörében felmerült hibának, ezért az eszköz javítása vagy cseréje nem minősül díjmentes hibajavításnak. A javítás vagy csere költsége a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott díjtételek szerint az Előfizetőt terheli. A szolgáltatás helyreállítására az alkalmazandó jogszabályi rendelkezések és az ÁSZF hibaelhárítási szabályai irányadók.

21.4. A helyszíni bejutás biztosításának kötelezettsége

1. Az Előfizető köteles biztosítani a Szolgáltató munkatársai számára az ingatlanba, valamint a tetőszerkezetre/antennatartóra való bejutást a Szolgáltatói Eszközök ellenőrzése, karbantartása, cseréje vagy a szerződés megszűnésekor történő leszerelése érdekében.

2. Amennyiben az Előfizető a bejutást az előre egyeztetett időpontban alapos ok nélkül megtagadja, vagy nem biztosítja, a Szolgáltató mentesül a 72 órás hibajavítási határidő betartásának kötelezettsége alól, az ebből eredő hálózati leállás idejére pedig az Előfizető nem kérhet díjcsökkentést.
 3. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató számára a bejutást előzetes egyeztetés ellenére tartósan és ismételten, alapos ok nélkül akadályozza, az szerződésszegésnek minősülhet. A Szolgáltató ilyen esetben az Eht.-ban és az alkalmazandó végrehajtási szabályokban meghatározott feltételek és felmondási határidők szerint jogosult eljárni.
-

22. RÁDIÓFREKVENCIÁS ZAVARVÉDELEM ÉS A JOGOSULATLAN JELTOVÁBBÍTÁS TILALMA

22.1. Rádiófrekvenciás zavarvédelem a lakossági végpontokon

1. Mivel a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** átviteli közege a szabad légtér, a bázisállomások és az előfizetői vevőegységek (CPE) zavarmentes működése érdekében mindkét fél köteles betartani az NMHH frekvenciahasználati előírásait.
2. Az Előfizető nem jogosult olyan rádiófrekvenciás berendezést, engedély nélküli aktív jelerősítőt (repeater), vagy módosított nyereségű irányított antennát csatlakoztatni a Szolgáltató tulajdonát képező eszközökhöz, amely megváltoztatja a hálózat kisugárzási paramétereit.
3. Amennyiben az Előfizető ingatlanán belüli saját tulajdonú elektronikus vagy vezeték nélküli berendezés (pl. hibás vagy szabványtalan 5 GHz-es magán-router, ipari frekvenciás adó) igazolhatóan olyan elektromágneses vagy rádiós zavart generál, amely akadályozza a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásának működését vagy a környező többi előfizető vételét, az Előfizető a Szolgáltató értesítését követően haladéktalanul köteles a zavarforrást kikapcsolni vagy annak beállításait módosítani.
4. Ha az Előfizető a hálózatot veszélyeztető vagy zavaró berendezés üzemeltetését a Szolgáltató felszólítására sem szünteti meg, a Szolgáltató az egyidejű értesítés mellett azonnal jogosult a szolgáltatást az ÁSZF 5.2. pontja alapján korlátozni.

22.2. A szolgáltatás jogosulatlan továbbadásának és megosztásának tilalma

1. A Szolgáltató a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást** kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített ingatlanon (bekötési címen) belüli, saját lakossági célú felhasználásra biztosítja az Előfizető és a vele egy háztartásban élők számára.
2. Az Előfizető **szigorúan nem jogosult** a szolgáltatást az ingatlan fizikai határain kívülre – akár vezetékes módon, akár nagy hatótávolságú kültéri Wi-Fi antennák, pont-pont kapcsolatok segítségével – harmadik személyek részére (pl. szomszédos lakóházak, közeli ingatlanok felé) ingyenesen vagy ellenérték fejében továbbítani, megosztani vagy továbbértékesíteni.

3. A szolgáltatás ingatlanon kívüli jogellenes megosztása a hálózat tervezett kapacitásának túlterhelését okozza, és súlyos szerződésszegésnek minősül.
4. A jogosulatlan továbbadásból vagy megosztásból eredő, az Előfizetőnek felróható igazolt kárért az Előfizető a polgári jog szabályai szerint felel.

22.3. Együttműködés a hatósági zavarelhárításban

1. Amennyiben a Szolgáltató bázisállomásának vételkörzetében olyan külső, ismeretlen eredetű rádiós zavarás lép fel, amely a Szolgáltató érdekkörén kívül esik (pl. harmadik fél illegális adója), és emiatt az Előfizetőnél a sáv szélesség csökken vagy a szolgáltatás leáll, a Szolgáltató haladéktalanul bejelentést tesz az NMHH zavarelhárítási osztályánál.
2. Az NMHH hatósági mérőszolgálatának eljárása és a zavarforrás hivatalos felszámolása során a Szolgáltató folyamatosan együttműködik a Hatósággal. A hatósági eljárás időtartama alatt a szolgáltatás részleges vagy teljes kiesése amennyiben az alkalmazandó jogszabályok alapján vis maiornak minősül, így az Előfizető kötbérre nem, de az 5.1. pont szerinti időarányos havidíj-csökkentésre jogosult.

ÁSZF MELLÉKLETEK – HIVATALOS FORMANYOMTATVÁNYOK

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: LAKOSSÁGI INTERNET-DÍJSZABÁS

A jelen melléklet a hatálybalépés napján alkalmazott lakossági Helyhez kötött internet-hozzáférési díjcsomagokat tartalmazza.

Díjcsomag	Maximális sebesség (Le/Fel)	Garantált sebesség (Le/Fel)	Bruttó havidíj
GNC 10	10 / 5 Mbit/s	2 / 2 Mbit/s	4 200 Ft/hó
GNC 15	15 / 10 Mbit/s	5 / 5 Mbit/s	5 775 Ft/hó
GNC 20	20 / 15 Mbit/s	10 / 8 Mbit/s	6 825 Ft/hó
GNC 30	30 / 20 Mbit/s	15 / 10 Mbit/s	8 925 Ft/hó
GNC 40	40 / 30 Mbit/s	20 / 15 Mbit/s	11 025 Ft/hó

Megjegyzés: a Szolgáltató egyedi, személyre szabott ajánlatokat is adhat; ezek feltételeit az Egyedi Előfizetői Szerződés rögzíti.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET: ELÁLLÁSI / FELMONDÁSI NYILATKOZATMINTA

A nyilatkozat a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót megillető, jogszabály szerinti elállási vagy felmondási jog gyakorlására szolgál. A jog gyakorlásának határidejét és feltételeit a hatályos jogszabályok határozzák meg.

- **Címzett:** Szabó Imre e.v. (GNC-Net Távközlési Szolgáltató)
- **Székhely / Postacím:** 6113 Petőfiszállás, Kossuth u. 83.

- **E-mail cím:** info@gncnet.hu

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat a **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás** nyújtására irányuló előfizetői szerződés tekintetében:

- **Az egyedi előfizetői szerződés száma / azonosítója:**
- **A szerződéskötés (megrendelés) időpontja:**
- **Az előfizető (fogyasztó) teljes neve:**
- **Az előfizető lakcíme / számlázási címe:**
- **A szolgáltatás fizikai kiépítésének címe (bekötési hely):**

Nyilatkozat a végberendezések visszaadásáról:

Tudomásul veszem, hogy a szerződés megszűnését követő 8 napon belül köteles vagyok a Szolgáltató tulajdonát képező technikai eszközöket (vevőantenna, PoE tápegység, konzol) a Szolgáltató által előzetesen megjelölt, az Előfizető számára ésszerűen hozzáférhető átadási helyen leadni, vagy a leszerelés érdekében a bejutást biztosítani.

Kelt:, 2026. hó nap.

.....
Az Előfizető (fogyasztó) saját kezű aláírása
(kizárólag papíralapon benyújtott nyilatkozat esetén)

3. SZÁMÚ MELLÉKLET: FOGYASZTÓI PANASZ- ÉS HIBABEJELENTÉSI JEGYZŐKÖNYV
(A Szolgáltató ügyintézője tölti ki az Előfizető szóbeli vagy írásbeli bejelentése alapján. A jegyzőkönyvet és az érdemi választ a Szolgáltató 3 évig köteles visszakereshetően megőrizni).

Jegyzőkönyv egyedi azonosító száma:

A bejelentés pontos időpontja: 2026. hó nap óra perc

1. Az Előfizető (bejelentő) adatai:

- **Neve:**
- **Előfizetői azonosító / Szerződés száma:**
- **Értesítési címe (lakcím/e-mail):**
- **Kapcsolattartási telefonszáma:**

2. A bejelentés jellege (Kérjük a megfelelőt megjelölni):

- ☐ Műszaki hibabejelentő (Szolgáltatás leállása, sebességcsökkenés, rádiós jelkimaradás)
☐ Számlázási / Pénzügyi panasz (Téves díjszámítás, reklamáció)
☐ Ügyfélszolgálati / Adminisztratív panasz

3. Az Előfizető által jelzett panasz vagy hibajelenség pontos leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

4. A Szolgáltató azonnali intézkedése / Álláspontja a szóbeli panaszra vonatkozóan:

☐ A panasz/hiba azonnal orvoslásra került. Intézkedés

leírása:

☐ A panasz/hiba azonnali kivizsgálása nem lehetséges. A bejelentést a Szolgáltató 30 napos (panasz) / 72 órás (javítási) határidővel nyilvántartásba veszi.

5. Helyszíni vizsgálat egyeztetett időpontja (ha szükséges):

Dátum: 2026. hó nap. | **Kötelező 4 órás időablak:** ☐ 8:00–12:00 | ☐ 12:00–16:00 | ☐ 16:00–20:00

Kelt: Petőfiszállás, 2026. hó nap.

Az Előfizető aláírása A Szolgáltató / Ügyintéző aláírása

(személyes ügyintézés esetén)

4. SZÁMÚ MELLÉKLET: EGYÉB DÍJTÉTELEK ÉS HELYSZÍNI MUNKADÍJAK

A jelen melléklet a hatálybalépés napján alkalmazott, a havi internet-előfizetési díjon felül felszámítható egyéb díjakat tartalmazza. A feltüntetett összegek bruttó díjak.

A Szolgáltató a saját érdekkörében felmerült hiba behatárolásáért és kijavításáért, illetve az ilyen hiba elhárításához szükséges kiszállásért nem számít fel díjat. A jelen melléklet szerinti díjak csak az itt meghatározott feltételek fennállása esetén alkalmazhatók.

Díjtétel	Bruttó díj	Alkalmazási feltétel
Kiszállási díj	15 000 Ft	Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt szükséges helyszíni kiszállás, illetve külön megrendelt helyszíni munka esetén.
Indokolatlan / megghiúsult kiszállás díja	15 000 Ft	Ha a helyszíni kiszállás a bejelentett hiba alapján megkezdett vizsgálat után nem indokolt, vagy az Előfizető a helyszíni munkavégzéshez szükséges hozzáférést nem biztosítja.

Expressz kiszállási díj	20 000 Ft	Az Előfizető kifejezett kérésére és a Szolgáltató előzetes visszaigazolása alapján végzett soron kívüli kiszállás.
Előfizető megrendelésére végzett helyszíni munka	3 000 Ft/óra	Az Előfizető által külön megrendelt, nem a Szolgáltató érdekkörében felmerült hibához kapcsolódó szerelési, beállítási vagy egyéb műszaki munka.
Végberendezés beállítási díja	1 000 Ft	Az Előfizető saját végberendezésének külön kért beállítása vagy konfigurálása.
Villámcsapás / hálózati túlfeszültség miatt meghibásodott Szolgáltatói eszköz javítása vagy cseréje	Igazolt pótlási érték + 3 000 Ft/óra munkadíj + szükség esetén 15 000 Ft kiszállási díj	A 21.3. pont szerinti külső okból bekövetkező eszközkar esetén. A pótlási érték azonos vagy egyenértékű csereeszköz igazolt beszerzési értéke.

A díjtételek nem alkalmazhatók olyan esetben, amikor a Szolgáltató jogszabály alapján díjmentes hibajavításra, kellékszavatossági, jótállási vagy egyéb kötelező helytállásra köteles.

A 21.3. pont szerinti villámcsapás vagy hálózati túlfeszültség miatti eszközkar esetén a javítás vagy csere költsége a jelen 4. számú melléklet szerint, az ott meghatározott munkadíjjal, kiszállási díjjal és az igazolt pótlási értékkel számolandó.