INCOM TECHNOLOGIES KFT. · SMARTWIFI INTERNET

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra
egységes szerkezetben, mellékletekkel

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA

2026. december 10.

Ez az ÁSZF 2026. december 10-én lép hatályba, és ettől a naptól alkalmazandó. Az előfizetők értesítése: 2026. november 5. (előzetes tájékoztatás) és 2026. november 6. (a teljes dokumentáció megküldése, Eht. 132. §).

Szolgáltató: Incom Technologies Kft. (márkanév: Smartwifi Internet)
Székhely: 1097 Budapest, Vágóhíd u. 3. A ép. 7. em. 2. · **Postázási cím:** 3530 Miskolc, Pesti út 40.
Cégjegyzékszám: 01-09-191525 · **Adószám:** 24956163-2-43 · **NMHH nyilvántartási szám:** SJ/38810/2015
Ügyfélszolgálat: 1255 vagy +36/21/3456-456 · ugyfelszolgalat@smartwifi.hu · www.smartwifi.hu

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató adatai, elérhetőségek ... 3
2. A szolgáltatás tartalma és minősége ... 3
2.1. A szolgáltatás ... 3
2.2. IP-cím ... 3
2.3. Szolgáltatási terület ... 3
2.4. A szolgáltató felelősségi határa ... 3
2.5. Díjcsomagok és sebességek ... 3
2.6. Forgalomkezelés (nyílt internet) ... 4
2.7. Végberendezés ... 4
2.8. Hálózatbiztonság ... 4
2.9. Segélyhívók ... 4
3. Az előfizetői szerződés megkötése ... 4
3.1. Módja ... 4
3.2. Szükséges adatok ... 4
3.3. Bekapcsolás ... 4
3.4. Időtartam ... 4
3.5. Elállás ... 4
3.6. A szerződéskötés megtagadása ... 5
4. Díjak, fizetés, korlátozás, szüneteltetés ... 5
4.1. Díjtételek ... 5
4.2. Előre fizetés ... 5
4.3. Rendelés és számlázás ... 5
4.4. Nyugvó állapot ... 5
4.5. Korlátozás díjtartozás miatt ... 5
4.6. Szüneteltetés az előfizető kérésére ... 5
4.7. Szünetelés a szolgáltató érdekkörében ... 6
5. Hibaelhárítás, minőség, kötbér ... 6
5.1. Hibabejelentés ... 6
5.2. Határidők ... 6
5.3. Kötbér ... 6
5.4. Minőségi célértékek ... 6
5.5. Sebességeltérés ... 6
6. Módosítás, felmondás, megszűnés ... 6
6.1. Módosítás az előfizető kérésére ... 6
6.2. Egyoldalú módosítás a szolgáltató részéről ... 6
6.3. Felmondás az előfizető részéről ... 6
6.4. Felmondás a szolgáltató részéről ... 7
6.5. Egyéb megszűnés ... 7
6.6. Elszámolás a megszűnéskor ... 7
7. Panaszkezelés, jogorvoslat, záró rendelkezések ... 7
7.1. Panasz ... 7
7.2. Jogorvoslat ... 7
7.3. Adatkezelés ... 8
7.4. Fogyatékossággal élő előfizetők ... 8
7.5. Záró rendelkezések ... 8

1. melléklet – Szolgáltatási terület ... 9
2. melléklet – Díjcsomagok és sebességek („A” és „B” táblázat) ... 10
3. melléklet – Minőségi célértékek ... 12
4. melléklet – Adatkezelési tájékoztató ... 13
5. melléklet – Szerződésösszefoglaló minta ... 16

Ez az ÁSZF a Smartwifi Internet helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozik; hatályos 2026. december 10-től. A szerkezete a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Eszr.) 10. §-át követi.

1. A szolgáltató adatai, elérhetőségek

Adat	Érték
Szolgáltató	Incom Technologies Kft. (márkanév: Smartwifi Internet)
Székhely	1097 Budapest, Vágóhíd u. 3. A ép. 7. em. 2. (A702); postázási cím: 3530 Miskolc, Pesti út 40.
Cégjegyzékszám	01-09-191525 (statisztikai szám: 24956163-6202-113-01; közösségi adószám: HU24956163)
Adószám	24956163-2-43
NMHH bejelentési azonosító	SJ/38810/2015 (helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás – nyilvános)
Honlap	www.smartwifi.hu
Ügyfélszolgálat telefon	1255 vagy +36/21/3456-456
Ügyfélszolgálat e-mail	ugyfelszolgalat@smartwifi.hu
Személyes ügyfélszolgálat	nincs; az ügyintézés telefonon, e-mailben és postai úton (3530 Miskolc, Pesti út 40.) teljes körű
Hibabejelentés	1255 vagy +36/21/3456-456, a nap 24 órájában; e-mail: ugyfelszolgalat@smartwifi.hu

Az ÁSZF elérhetősége. A szolgáltató az ÁSZF-et a honlap nyitóoldaláról letölthetően és nyomtathatóan, valamint az ügyfélszolgálaton ingyenesen teszi közzé. Kérésre tartós adathordozón vagy e-mailben díjmentesen megküldi. A korábbi változatok 2 évig elérhetők maradnak.

Alkalmazott jogszabályok: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.); a 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Eszr.); a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet a szolgáltatás minőségéről; az (EU) 2015/2120 rendelet (nyílt internet); a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény); a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet; a GDPR (EU 2016/679) és az Infotv. (2011. évi CXII. törvény).

2. A szolgáltatás tartalma és minősége

2.1. A szolgáltatás. Nyilvánosan elérhető, helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás: a szolgáltató IP-cím hozzárendelésével adatátvitelt biztosít az előfizetői hozzáférési pont és az internet között. A kapcsolat PPPoE azonosítással épül fel a szolgáltató által adott MikroTik routerről. Hozzáférési módok: kábelmodem (CATV-hálózat), optika (GPON), LAN (Ethernet vagy WiFi).

2.2. IP-cím. Alapesetben megosztott (CGNAT) privát IP-cím. Díj ellenében fix, nyilvános (valós) IP-cím kérhető.

2.3. Szolgáltatási terület. Tihany és a szolgáltató által az 1. mellékletben felsorolt települések, ahol a hálózat kiépült. A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

2.4. A szolgáltató felelősségi határa. Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató routerének LAN-portja. Az utána kötött eszközökért (WiFi-router, számítógép, belső hálózat) az előfizető felel. WiFi-routert a szolgáltató nem ad.

2.5. Díjcsomagok és sebességek (le/fel, Mbit/s; a 13/2011. NMHH rendelet szerinti értékek)

Díjcsomag	Maximális (névleges)	Rendes körülmények között elérhető	Minimális (garantált)	Havidíj (bruttó)
1. csomag	30 / 5	15 / 2,5	7,5 / 1,25	3 490 Ft
2. csomag	100 / 30	50 / 15	25 / 7,5	5 990 Ft

3. csomag	200 / 50	100 / 25	50 / 12,5	7 490 Ft

- A maximális sebesség „boost” formájában, terhelés kezdetén legalább 10 percig áll rendelkezésre.
- A rendes körülmények között elérhető sebesség naptári naponta az idő legalább 90%-ában rendelkezésre áll.
- A minimális sebesség folyamatosan rendelkezésre áll (korlátozás, szüneteltetés és felfüggesztés idejét kivéve).
- A sebességeket a szolgáltató hálózatának határán méri; SI-előtagokkal (1 Mbit/s = 1 000 000 bit/s). Az előfizető a mérést vezetékes kapcsolaton, a szelessav.net NMHH-mérőrendszerrel is elvégezheti.
- A tényleges sebességet befolyásolja: az előfizető eszközei és WiFi-je, a meglátogatott szerver, a kábelhálózat állapota, a párhuzamos használat.

2.6. Forgalomkezelés (nyílt internet). A szolgáltató minden forgalmat egyformán kezel, tartalom, alkalmazás vagy szolgáltatás szerint nem különböztet. Az egyetlen forgalomkezelés a díjcsomag szerinti sávszélesség-szabályozás (garantált, tartós és boost-sebesség). Adatforgalmi korlát nincs.

2.7. Végberendezés. A szolgáltató a routert letét ellenében adja; tulajdona a szolgáltatóé marad, a szerződés megszűnésekor 15 napon belül vissza kell adni. CATV-n a kábelmodemet a szolgáltató regisztrálja (MAC-cím alapján).

2.8. Hálózatbiztonság. A szolgáltató a routereket távolról frissíti és védi. Valós IP-címnél a routert tűzfallal zárja le. Biztonsági esemény esetén az érintett hozzáférést ideiglenesen elkülönítheti, erről az előfizetőt haladéktalanul értesíti.

2.9. Segélyhívók. A szolgáltatás nem telefonszolgáltatás, segélyhívó számok elérését nem biztosítja.

3. Az előfizetői szerződés megkötése

3.1. Módja. Az előfizetői szerződés írásban jön létre:

1. A szolgáltató e-mailben (tartós adathordozón) megküldi az igénylőnek az egyedi előfizetői szerződést, a szerződésösszefoglalót (5. melléklet), ezt az ÁSZF-et és az adatkezelési tájékoztatót.
2. A szerződés az előfizető aláírásával jön létre. Az aláírás módja: elektronikus aláírás a szolgáltató által küldött DocuSign-linken; magánszemélynél az ingyenes DÁP e-aláírás (dap.gov.hu); vagy a kinyomtatott, aláírt és visszaküldött (szkennelt) PDF, illetve papíralapú példány. A szolgáltató az aláírt példányt és az aláírás időpontját megőrzi.
3. Meglévő előfizetők: a 2026. december 10-től hatályos feltételek a meglévő előfizetői szerződések egyoldalú módosításának minősülnek (Eht. 132. §). A szolgáltató az új szerződést, a szerződésösszefoglalót, ezt az ÁSZF-et és az adatkezelési tájékoztatót a hatályba lépés előtt legalább 30 nappal megküldi; a módosítás a megküldött dokumentumok kézhezvételével, a megjelölt napon lép hatályba. Az előfizető a 6.2. pont szerint 45 napon belül díjmentesen felmondhat.

A szerződés részei: az egyedi előfizetői szerződés, a szerződésösszefoglaló és ez az ÁSZF.

3.2. Szükséges adatok (Eht. 129. §):

- Magánszemély: név, születési név, anyja neve, születési hely és idő, lakcím, számlázási cím, e-mail, telefon.
- Cég és egyéb szervezet: név, székhely, cégjegyzék- vagy nyilvántartási szám, adószám, képviselő neve, kapcsolattartó, e-mail, telefon.
- A szolgáltatás helye (hozzáférési pont címe).

3.3. Bekapcsolás. Új kiépítésnél a szolgáltató az igény beérkezésétől számított 15 napon belül nyilatkozik a teljesíthetőségről, és a szerződésben rögzített időpontra kapcsol be. Késedelem esetén az Eszr. 8. § (3) szerinti kötbért fizeti.

3.4. Időtartam. A szerződés határozatlan időre szóló keretszerződés; ügyfelenként (hozzáférési pontonként) egyszer kell megkötni. Hűségidő nincs. A szolgáltatást az előfizető a szerződés alapján, időszakonként rendeli meg és előre fizeti (4. pont). Azokban az időszakokban, amikor nincs kifizetett előfizetés, a szerződés nyugvó állapotban tovább él (4.4. pont).

3.5. Elállás. Az üzlethelyiségen kívül vagy távollevők között kötött szerződéstől a fogyasztó 14 napon belül indokolás nélkül elállhat (45/2014. Korm. rendelet). Ha a szolgáltatás ez alatt kifejezett kérésére már indult, az arányos díjat meg kell fizetnie.

3.6. A szerződéskötés megtagadása. A szolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést, ha műszakilag nem kivitelezhető, vagy ha az igénylőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása van.

4. Díjak, fizetés, korlátozás, szüneteltetés

4.1. Díjtételek (bruttó)

Tétel	Díj	Megjegyzés
1. / 2. / 3. csomag	3 490 / 5 990 / 7 490 Ft/hó	5% ÁFA
12 havi előfizetés	11 havi díj	1 hónap díjmentes
Valós (fix) IP-cím	1 490 Ft/hó	a csomagdíjon felül
Belépési díj	10 000 Ft	27% ÁFA; csak új kiépítésnél, kábeltévé-előfizetőknek nem
Router-letét	10 000 Ft	ÁFA-mentes, a router visszaadásakor visszajár
Nyugvó állapot, újraélesítés, csomagváltás	díjmentes	
Hibaelhárítás a szolgáltató érdekkörében	díjmentes	Eszr. 22. § (5)
Kiszállás az előfizető érdekkörébe tartozó hibához	15 000 Ft	csak előzetes tájékoztatás után
Router pótlása (elveszett, megrongált)	a letét összege	

4.2. Előre fizetés. A díjat az előfizető mindig a következő időszakra fizeti meg: 1, 3 vagy 12 hónapra, illetve tetszőleges, a szolgáltatóval egyeztetett szakaszra (pl. nyaralóknak a szezon). A töredékhónap díja időarányos.

4.3. Rendelés és számlázás. Minden rendelés a meglévő szerződés alapján történik, új szerződést nem igényel; a rendeléssel a szolgáltatás a megrendelt időszakra újraélesedik. A csomagváltás is rendeléssel történik.

1. Az időszak lejárta előtt 7 és 2 nappal a szolgáltató e-mailben emlékeztet. Az előfizető válaszban egy számmal (1, 3 vagy 12) rendel, vagy telefonon, illetve az ügyfélszolgálaton.
2. A rendelés után a szolgáltató a Számlázz.hu rendszeréből díjbekérőt küld, mellé MNB-szabványos fizetési QR-kódot.
3. Fizetési határidő: a rendeléstől számított 8 nap. Fizetési mód: banki átutalás, közleményben a díjbekérő sorszámával.
4. A befizetés beérkezése után a szolgáltató elektronikus számlát (e-számla) küld.

4.4. Nyugvó állapot (ha az előfizető nem rendel új időszakot). A szolgáltató az időszak lejárta előtt 7 és 2 nappal e-mailben felszólítja az előfizetőt a következő időszak megrendelésére, és tájékoztatja a meg nem rendelés következményeiről. A szolgáltatás a lejáratot követő hónap 5. napjáig változatlanul működik (türelmi idő). Ezután a hozzáférés nyugvó állapotba kerül: a böngészőben tájékoztató oldal jelenik meg, az internet nem érhető el, díj nem keletkezik, a szerződés és a szolgáltató eszköze az előfizetőnél marad. Új időszak megrendelése és befizetése után a szolgáltatás automatikusan, díjmentesen újraélesedik. A nyugvó állapot legfeljebb 6 hónapig tarthat; ha az előfizető ezalatt nem rendel, a szolgáltató a szerződést 15 napos felmondási idővel, e-mailben felmondhatja (6.4. pont).

4.5. Korlátozás díjtartozás miatt. Ha a megrendelt időszak díja a fizetési határidőig nem érkezik meg, a szolgáltató a határidő előtt 2 nappal e-mailben emlékeztet, majd a határidő lejárta után – e-mailes értesítés mellett – a szolgáltatást korlátozza („tiltva” állapot, tájékoztató oldal). A díj beérkezése után a korlátozást a szolgáltató legkésőbb 72 órán belül, a gyakorlatban percek alatt megszünteti (Eszr. 18. §). Késedelem esetén az Eszr. 18. § (2) szerinti kötbér jár.

4.6. Szüneteltetés az előfizető kérésére. Az előfizető a szolgáltatást külön kérelem nélkül szüneteltetheti azzal, hogy nem rendel új időszakot (nyugvó állapot, 4.4. pont), alkalmanként legfeljebb 6 hónapig. Egy már

kifizetett időszak közbeni szüneteltetést legalább 8 nappal előre kérhet; ilyenkor a fel nem használt napok a következő rendelésbe beszámítanak.

4.7. Szünetelés a szolgáltató érdekkörében. Tervezett karbantartás miatt havonta legfeljebb 4 óra, lehetőleg 0–6 óra között, legalább 3 nappal előre e-mailben jelezve. A karbantartás idejére kötbér nem jár, a 24 órát meghaladó szünetelésre a díj időarányosan jóváíródik.

5. Hibaelhárítás, minőség, kötbér

5.1. Hibabejelentés. Telefonon (1255 vagy +36/21/3456-456) a nap 24 órájában, vagy e-mailben (ugyfelszolgalat@smartwifi.hu). A szolgáltató minden bejelentést azonosítószámmal nyilvántart, és a bejelentést 5 évig megőrzi. A szolgáltató a végpontokat folyamatosan figyeli; az észlelt kiesést bejelentés nélkül is elkezdi elhárítani.

5.2. Határidők (Eszr. 22. §):

- A szolgáltató a bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítja az érdekkörébe tartozó hibát, vagy értesíti az előfizetőt, hogy hibát nem talált, illetve az nem az érdekkörébe tartozik.
- A kijavításról 24 órán belül értesíti az előfizetőt.
- Helyszíni kiszállásra 8 és 20 óra közötti, 4 órás idősávban egyeztet.
- A CATV-hálózat (kábelhálózat) hibáját a hálózat üzemeltetőjével együtt hárítja el; a határidő ekkor is a szolgáltatót terheli.

5.3. Kötbér (Eszr. 23. §). Alap: a havidíj 30-ad része. A kötbért a szolgáltató automatikusan, a következő díjbekérőben vagy visszautalással, a szerződésszegés megszűnésétől számított 30 napon belül érvényesíti.

Késedelem	Kötbér késedelmes naponként
A hibabejelentésre adott értesítés	1 × alap
Hibaelhárítás, a szolgáltatás rosszabb minőségben működik	4 × alap
Hibaelhárítás, a szolgáltatás nem vehető igénybe	8 × alap
Bekapcsolás (Eszr. 8. § (3))	a belépési díj 1/15-e vagy 8 × alap, a nagyobb
Korlátozás megszüntetése	4 × alap (újrakapcsolási díj nincs)

5.4. Minőségi célértékek (13/2011. NMHH rendelet). A szolgáltató a hatósági célértékeket (új hozzáférés létesítési ideje, hibaelhárítási idő, rendelkezésre állás) a 3. mellékletben teszi közzé. Vállalt éves rendelkezésre állás: 98%.

5.5. Sebességeltérés. Ha a mért sebesség tartósan vagy rendszeresen elmarad a 2.5. pont szerinti értékektől, az előfizető panaszt tehet. Igazolt eltérés esetén az előfizető a hiba fennállásának idejére arányos díjcsökkentésre jogosult, vagy a szerződést azonnali hatállyal, díjmentesen felmondhatja.

6. Módosítás, felmondás, megszűnés

6.1. Módosítás az előfizető kérésére. Csomagváltás, valós IP-cím, szüneteltetés, adatváltozás: telefonon, e-mailben vagy személyesen, díjmentesen. A csomagváltás a következő időszaktól, kérésre azonnal érvényes (ilyenkor a különbözetet időarányosan számolja el a szolgáltató). Áthelyezés más címre: ha műszakilag lehetséges, a szolgáltató 15 napon belül teljesíti.

6.2. Egyoldalú módosítás a szolgáltató részéről. Lehetséges jogszabályváltozás, hatósági döntés, lényeges körülményváltozás (pl. műszaki fejlesztés, költségváltozás) vagy új szolgáltatás bevezetése esetén.

- A szolgáltató a módosítás hatályba lépése előtt legalább 30 nappal e-mailben értesíti az előfizetőt, és közzéteszi a honlapon. Az értesítés tartalmazza a módosított pontokat, a változás lényegét, okait, a hatályba lépés napját és az előfizető jogait (Eszr. 13. §).
- Ha a módosítás az előfizetőre hátrányos (pl. díjemelés, sebességcsökkentés), az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, díjmentesen felmondhat.
- Az előre kifizetett időszak díja a kifizetett időszak végéig nem változik.

6.3. Felmondás az előfizető részéről. Bármikor, indokolás nélkül, telefonon, e-mailben vagy írásban. Az előfizető megjelölheti a megszűnés napját, amely a felmondás közlésétől számított 8. és 30. nap közé esik

(Eszr. 16. §). Felmondási vagy adminisztrációs díj nincs. Az előre kifizetett, de igénybe nem vett időszak díját a szolgáltató – a 12 havi kedvezmény nélküli havidíjjal számolva – 30 napon belül visszautalja.

6.4. Felmondás a szolgáltató részéről.

- Rendes felmondás: 60 napos felmondási idővel, írásban.
- Díjtartozás miatt: ha a korlátozás (4.5. pont) 15 napnál tovább tart, 15 napos felmondási idővel, előzetes e-mailes figyelmeztetés után.
- Tartós nyugvó állapot miatt: ha az előfizető 6 hónapig nem rendel új időszakot (4.4. pont), 15 napos felmondási idővel, e-mailben.
- Rendkívüli felmondás: ha az előfizető a hálózat működését veszélyezteti, a szolgáltatást jogellenes célra használja vagy továbbértékesíti, illetve a szerződéskötéskor lényeges adatban megtévesztette a szolgáltatót – 15 napos felmondási idővel (Eszr. 18. § (5)).

6.5. Egyéb megszűnés. Közös megegyezés; az előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése; a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ha a szolgáltatás nyújtásának műszaki feltétele (pl. a kábelhálózat) véglegesen megszűnik.

6.6. Elszámolás a megszűnéskor. A szerződés a felmondási idő leteltével (illetve a 6.5. pont szerinti napon) megszűnik; ez nem függ az eszköz visszaadásától. Az előfizető a megszűnéstől számított 15 napon belül visszaadja a szolgáltató routerét (személyesen, vagy a szolgáltató egyeztetett időpontban elszállítja). A szolgáltató a visszaadástól számított 8 napon belül visszafizeti a letétet. Ha a router nem kerül vissza, vagy megrongálódott, a szolgáltató a letétet a pótlás költségére beszámítja. Az előre fizetett, fel nem használt díj a 6.3. pont szerint visszajár (kivéve, ha a megszűnés oka az előfizető rendkívüli felmondásra okot adó szerződésszegése).

7. Panaszkezelés, jogorvoslat, záró rendelkezések

7.1. Panasz. Szóban (telefonon, személyesen) vagy írásban (e-mail, levél). A szolgáltató a panaszt azonosítószámmal nyilvántartja, és 30 napon belül írásban, indokolt választ ad. A díjreklamáció a fizetési kötelezettséget nem halasztja el, de megalapozott reklamációnál a szolgáltató a különbözetet 15 napon belül jóváírja vagy visszautalja.

7.2. Jogorvoslat, ha az előfizető nem ért egyet a válasszal:

Szerv	Mikor	Elérhetőség
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)	hírközlési szabályok megsértése, hibaelhárítás, díjszámítás vitája	1015 Budapest, Ostrom u. 23–25.; info@nmhh.hu; +36 1 457 7100; www.nmhh.hu
Média- és Hírközlési Biztos	méltányolást érdemlő érdeksérelem	www.mediaeshirkozlesibiztos.hu
Békéltető testület	fogyasztói jogvita (ingyenes)	a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes testület – a szolgáltatási területen (Veszprém vármegye): Fejér Vármegyei Békéltető Testület, 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4–6., +36 22 510 310, bekeltetes@fmkik.hu, www.bekeltetesfejer.hu; vagy a szolgáltató székhelye szerinti Budapesti Békéltető Testület, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., +36 1 488 2131, bekelteto.testulet@bkik.hu, www.bekeltet.bkik.hu; www.bekeltetes.hu
Fogyasztóvédelmi hatóság	fogyasztóvédelmi szabályok	a vármegyei kormányhivatal
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság	adatkezelés	1055 Budapest, Falk Miksa u. 9–11.; www.naih.hu
Bíróság	polgári jogvita	a Pp. szerint illetékes bíróság

7.3. Adatkezelés. A személyes adatok kezelését külön adatkezelési tájékoztató írja le, amely az ÁSZF 4. melléklete. A forgalmi és számlázási adatokat a szolgáltató az Eht. 154–159/A. § szerint kezeli.

7.4. Fogyatékossággal élő előfizetők. Az ügyintézés telefonon és e-mailben is teljes körű; kérésre a szolgáltató a dokumentumokat nagyobb betűmérettel vagy személyesen ismerteti, és a helyszíni munkákat előzőleg egyezteti.

7.5. Záró rendelkezések. Ez az ÁSZF 2026. december 10-én lép hatályba. A szolgáltató a meglévő előfizetőket 2026. november 5-én e-mailben előzetesen tájékoztatta, és az új szerződést, a szerződésösszefoglalót, ezt az ÁSZF-et és az adatkezelési tájékoztatót 2026. november 6-án e-mailben megküldte (Eht. 132. §). Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben az 1. pontban felsorolt jogszabályok az irányadók. Az ÁSZF mellékletei (1–5. melléklet) az ÁSZF elválaszthatatlan részei.

1. melléklet – Szolgáltatási terület

Település	Hozzáférési mód	Hálózat
8237 Tihany	kábelmodem (CATV)	a Tihany Község Önkormányzata tulajdonában lévő, a Congeria Településüzemeltető Szolgáltató Kft. által üzemeltetett kábelhálózat

2. melléklet – Díjcsomagok és sebességek

A 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 3. melléklete szerinti „A” és „B” táblázat. Érvényesség kezdete: 2026.12.10. A sebességértékek Mbit/s-ban, SI-előtagokkal (1 Mbit/s = 1 000 000 bit/s) értendők; az 1024-es váltószámot a szolgáltató nem használja.

„A” táblázat: Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata – helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás

Díjcsomag neve	1. csomag	2. csomag	3. csomag
Hozzáférési technológia	kábelmodem (CATV)	kábelmodem (CATV)	kábelmodem (CATV)
Maximális (névleges) letöltési sebesség	30	100	200
Maximális (névleges) feltöltési sebesség	5	30	50
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	15	50	100
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	2,5	15	25
Minimális (garantált) letöltési sebesség	7,5	25	50
Minimális (garantált) feltöltési sebesség	1,25	7,5	12,5
A díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Az adatforgalmi keretbe be nem számító szolgáltatások	nem értelmezhető	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Forgalomkezelés az adatforgalmi keret túllépésekor	nem értelmezhető (nincs keret)	nem értelmezhető (nincs keret)	nem értelmezhető (nincs keret)
Késleltetés (oda-vissza)	nincs vállalás	nincs vállalás	nincs vállalás
Késleltetés-ingadozás (oda-vissza)	nincs vállalás	nincs vállalás	nincs vállalás
Csomagvesztés	nincs vállalás	nincs vállalás	nincs vállalás
Havidíj (bruttó, 5% ÁFA)	3 490 Ft	5 990 Ft	7 490 Ft

A maximális sebesség „boost” formájában, terhelés kezdetén legalább 10 percig áll rendelkezésre; a rendes körülmények között elérhető sebesség naptári naponta az idő legalább 90%-ában, a minimális sebesség folyamatosan rendelkezésre áll (ÁSZF 2.5. pont). Valós (fix) IP-cím havi bruttó 1 490 Ft-ért kérhető (ÁSZF 4.1. pont).

„B” táblázat: Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők

A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők	Az előfizető érdekkörébe eső tényezők	Egyéb tényezők
A szolgáltató hálózatának (a CATV-hálózatot is beleértve) műszaki jellemzői és állapota	Az előfizető végberendezésének (számítógép, notebook, telefon stb.) terheltsége, műszaki jellemzői és állapota	Az internetes szolgáltatást vagy tartalmat nyújtó szerver jellemzői és állapota
A szolgáltató hálózatának terheltsége, az előfizető rendelkezésére álló hálózati kapacitás	Az előfizető belső (LAN) hálózatának terheltsége, műszaki jellemzői és állapota	Az internetes szolgáltatást vagy tartalmat nyújtó szerver terheltsége
A díjcsomag szerinti sávszélesség-szabályozás (ÁSZF 2.6. pont)	WiFi használata esetén: az épület jellege, falazata, a router távolsága, a rádiócsatornák terheltsége és zavarai	A tartalomszolgáltató szervert az internethez kapcsoló hálózat állapota és terheltsége

A hálózat- és szolgáltatásvédelmi rendszer jellemzői és állapota	A szolgáltató routere után csatlakoztatott saját eszköz (WiFi-router, switch) terheltsége, jellemzői és állapota	A hálózatot érő külső hatás (pl. vízkár, rongálás, mechanikai sérülés, interferencia)
A szolgáltató által adott router és kábelmodem jellemzői és állapota	Böngészőalapú sebességmérésnél a böngésző TCP-csomagkezelése; az eszköz energiatakarékos üzemmódja	A szolgáltató automatikus védelmét a szolgáltatónak fel nem róható okból megkerülő túlterheléses (DoS/DDoS) támadás
	Az előfizető internetes tevékenysége által kiváltott, az előfizető hálózata elleni túlterheléses támadás	A párhuzamos használat (több eszköz egyidejű forgalma az előfizetőnél)

3. melléklet – Minőségi célértékek

A 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti, a szolgáltató által vállalt célértékek (ÁSZF 5.4. pont).

Mutató	Célérték
Új hozzáférés létesítési ideje (ahol a hálózat kiépült)	15 nap
Hibaelhárítási idő (a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba)	72 óra
Éves rendelkezésre állás	98%
Panasz megválaszolása	30 nap
Korlátozás megszüntetése a díj beérkezése után	72 óra (a gyakorlatban percek)

4. melléklet – Adatkezelési tájékoztató

Ez a tájékoztató leírja, milyen személyes adatokat kezelünk a Smartwifi Internet előfizetőiről, miért, meddig, és milyen jogai vannak. Az ÁSZF 4. melléklete.

1. Az adatkezelő és a jogszabályok

Adat	Érték
Adatkezelő	Incom Technologies Kft. (Smartwifi Internet)
Székhely	1097 Budapest, Vágóhíd u. 3. A ép. 7. em. 2.; postázási cím: 3530 Miskolc, Pesti út 40.
Cégjegyzékszám	01-09-191525
Adószám	24956163-2-43
Adatvédelmi kérdések	ugyfelszolgalat@smartwifi.hu; 1255 vagy +36/21/3456-456
Adatvédelmi tisztviselő	nem kötelező kijelölni (GDPR 37. cikk); kapcsolattartó: Csótai Gergely ügyvezető, ugyfelszolgalat@smartwifi.hu

Jogszabályok: az (EU) 2016/679 általános adatvédelmi rendelet (GDPR); az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.); az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 154–159/A. §; a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.) 169. §; az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény.

2. Milyen adatot, miért és meddig kezelünk

Cél	Adatok	Jogalap	Megőrzés
Szerződéskötés, szolgáltatás nyújtása	név, születési név, anyja neve, születési hely és idő, lakcím, cégadatok, e-mail, telefon, végpont címe	szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) b)); Eht. 154. §	a szerződés megszűnése + 1 év (az Eht. szerinti elévülési idő)
Hálózati azonosítás, üzemeltetés	PPPoE-azonosító, IP-cím, router és modem MAC-címe, sorozatszám	szerződés teljesítése	a szerződés megszűnéséig
Forgalmi és számlázási adatok	kapcsolódási időpontok, kiosztott IP-cím, adatforgalom mennyisége, elérhetőség (ping) – a meglátogatott tartalom nem	Eht. 157. §; jogi kötelezettség	a díj elévüléséig, legfeljebb 1 év
Hatósági adatmegőrzés	az Eht. 159/A. § szerinti internet-hozzáférési adatok (pl. kinek, mikor milyen IP-cím volt kiosztva)	jogi kötelezettség (GDPR 6. cikk (1) c))	a jogszabályban előírt ideig (1 év)
Számlázás, könyvelés	név, számlázási cím, adószám, díjbekérők, számlák, befizetések	jogi kötelezettség (Sztv. 169. §)	8 év
Értesítések, megrendelés e-mailben	e-mail-cím, kiküldött levelek, a válaszlevelek	szerződés teljesítése	a szerződés megszűnése + 1 év
Hibabejelentés, panasz	bejelentő adatai, a bejelentés tartalma, a válasz; telefonos panasz hangfelvétele (ha készül)	jogi kötelezettség (Eht., Eszr.)	5 év

Hitelesített elfogadó nyilatkozat („Igen, elfogadom”)	feladó e-mail-címe, időbélyeg, a levél szövege	szerződés teljesítése; jogos érdek (bizonyítás)	a szerződés megszűnése + 5 év (Ptk. elévülés)
Hírlevél, saját ajánlatok	név, e-mail	hozzájárulás (GDPR 6. cikk (1) a))	a hozzájárulás visszavonásáig

Nyugvó állapot. Az előfizetői szerződés keretszerződés: azokban az időszakokban is fennáll, amikor nincs kifizetett előfizetés (nyugvó állapot, ÁSZF 4.4. pont). Ezért a „a szerződés megszűnéséig” tartó adatkezelés ilyenkor is folytatódik. A megszűnés napja a felmondási idő utolsó napja; a router visszaadásához és a letét visszafizetéséhez szükséges adatokat a szolgáltató az elszámolás lezárásáig, a számviteli bizonylatokat a számviteli törvény szerinti 8 évig kezeli. A dokumentumok (szerződés, szerződésösszefoglaló, ÁSZF, tájékoztató) megküldésének időpontját a szolgáltató az elfogadó nyilatkozattal együtt őrzi meg.

A személyes adatok megadása a szerződéskötés feltétele (Eht. 129. §); nélkülük szerződés nem köthető. Automatizált döntéshozatal nincs, kivéve a fizetés elmaradása miatti automatikus korlátozást (ÁSZF 4.5.), amely ellen az előfizető az ügyfélszolgálaton emberi felülvizsgálatot kérhet. A szolgáltató a forgalom tartalmát nem vizsgálja és nem tárolja.

3. Adatfeldolgozók és címzettek

Címzett	Szerepe	Milyen adat	Hol
KBOSS.hu Kft. (Számlázz.hu)	adatfeldolgozó: díjbekérő és e-számla kiállítása, kiküldése	név, cím, adószám, e-mail, tételek, összegek	Magyarország
Google Ireland Ltd. (Google Workspace)	adatfeldolgozó: e-mail küldés és fogadás	e-mail-cím, név, levelek tartalma	EU; az EU–USA adatvédelmi keretrendszer alapján USA
Congeria Településüzemeltető Szolgáltató Kft. (a Tihany Község Önkormányzata tulajdonában lévő CATV-hálózat üzemeltetője)	adatfeldolgozó: CATV-hibaelhárítás	végpont címe, modem azonosítója, hibaleírás	Magyarország
Norinvest Kft.	adatfeldolgozó: könyvelés	számlázási adatok	Magyarország
OTP Bank Nyrt.	önálló adatkezelő (banki átutalás)	befizető neve, számlaszáma, közlemény	Magyarország
Hatóságok (NMHH, nyomozó hatóság, NAV, bíróság)	jogszabályi megkeresés alapján	az Eht. 157. és 159/A. § szerinti adatok	Magyarország

Az előfizető-nyilvántartó rendszer (INMS-BSS) és a hálózatfelügyelet (Zabbix) a szolgáltató saját, Magyarországon üzemeltetett szerverein fut. Adatot harmadik országba a fentieken kívül nem továbbítunk, és marketingcélra senkinek nem adunk át.

4. Az Ön jogai, jogorvoslat, adatbiztonság

Jogai (GDPR 15–22. cikk). Kérelmét az ugyfelszolgalat@smartwifi.hu címre küldheti; legkésőbb 1 hónapon belül, díjmentesen válaszolunk.

- Hozzáférés: tájékoztatást és másolatot kérhet a kezelt adatairól.
- Helyesbítés: kérheti a pontatlan adat javítását, a hiányos kiegészítését.
- Törlés: kérheti, ha az adatkezelés célja megszűnt; jogszabályi megőrzési kötelezettség (pl. számlák) esetén a törlés csak a határidő lejárta után lehetséges.
- Korlátozás: vitás adat vagy jogi igény esetén.
- Tiltakozás: a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen.

- Adathordozhatóság: a szerződéses adatait géppel olvasható formában kérheti.
- Hozzájárulás visszavonása: a hírlevélről bármikor leiratkozhat; ez a korábbi adatkezelés jogszerűségét nem érinti.

Jogorvoslat.

- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH): 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9–11.; postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.; ugyfelszolgalat@naih.hu; www.naih.hu.
- Bíróság: a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.

Adatbiztonság.

- A rendszerekhez csak a feladatukhoz szükséges munkatársak férnek hozzá, egyedi azonosítóval.
- A szerverek zárt menedzsmenthálózaton, titkosított (WireGuard) kapcsolaton érhetők el; a jelszavak és API-kulcsok külön, korlátozott hozzáférésű tárhelyen vannak.
- Az adatbázisról rendszeres mentés készül.
- Adatvédelmi incidenst 72 órán belül bejelentünk a NAIH-nak, és ha magas kockázatú, az érintetteket is értesítjük. Hírközlési adatokat érintő incidenst az Eht. 156. § szerint is kezelünk.

Módosítás. A tájékoztató változását a honlapon közzétesszük, és ha Önt érinti, e-mailben is jelezzük. Hatályos: 2026. december 10-től.

5. melléklet – Szerződésösszefoglaló minta

Az (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelet szerinti minta. A kitöltött példányt a szolgáltató szerződéskötéskor, az egyedi előfizetői szerződéssel együtt adja át.

Szerződésösszefoglaló

Szolgáltató: Incom Technologies Kft. (Smartwifi Internet), 1097 Budapest, Vágóhíd u. 3. A ép. 7. em. 2.; ugyfelszolgalat@smartwifi.hu; 1255 vagy +36/21/3456-456

Előfizető: ..... Szerződésszám: ..... Kelt: .....

Ez a szerződésösszefoglaló az uniós jog által előírt módon ismerteti a szolgáltatási ajánlat fő elemeit (az (EU) 2018/1972 irányelv 102. cikk (3) bekezdése). Segít a szolgáltatási ajánlatok összehasonlításában. A szolgáltatásra vonatkozó teljes körű információk az egyedi előfizetői szerződésben és az ÁSZF-ben találhatók.

Szolgáltatások és berendezések	Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás a következő címen: ..... Díjcsomag: ..... (1., 2. vagy 3. csomag). Hozzáférési mód: kábelmodem (CATV). Adatforgalmi korlát nincs. Valós (fix) IP-cím: igen / nem. A szolgáltató MikroTik routert ad letét ellenében (10 000 Ft, a visszaadáskor visszajár); a router a szolgáltató tulajdona.
Sebességek és jogorvoslat panasz esetén	Le/fel, Mbit/s – maximális (névleges): .....; rendes körülmények között elérhető: .....; minimális (garantált): ..... (az értékeket díjcsomagonként a 2. melléklet tartalmazza). Ha a tényleges sebesség tartósan vagy rendszeresen eltér ezektől, az előfizető panaszt tehet; igazolt eltérésnél arányos díjcsökkentés jár, vagy a szerződés azonnali hatállyal, díjmentesen felmondható (ÁSZF 5.5. pont). Panasz: ugyfelszolgalat@smartwifi.hu, 1255; jogorvoslat: NMHH, békéltető testület (ÁSZF 7.2. pont).
Ár	Havidíj: ..... Ft (bruttó, 5% ÁFA); 1. csomag 3 490 Ft, 2. csomag 5 990 Ft, 3. csomag 7 490 Ft. Előre fizetés 1, 3 vagy 12 hónapra (12 hónap = 11 havi díj). Valós IP-cím: 1 490 Ft/hó. Belépési díj új kiépítésnél: 10 000 Ft (kábeltévé-előfizetőknek nincs). Router-letét: 10 000 Ft. Kiszállás az előfizető érdekkörébe tartozó hibához: 15 000 Ft.
Időtartam, megújítás és felmondás	Határozatlan idejű keretszerződés, hűségidő nélkül. A szolgáltatást az előfizető időszakonként rendeli meg; kifizetett időszak hiányában a szerződés díjmentes nyugvó állapotban él tovább (legfeljebb 6 hónapig). Az előfizető bármikor, díjmentesen felmondhat; a megszűnés napja a felmondás közlésétől számított 8. és 30. nap közé esik. Az előre kifizetett, igénybe nem vett díj visszajár. A routert a megszűnéstől számított 15 napon belül vissza kell adni.
Fogyatékossággal élő végfelhasználók	Az ügyintézés telefonon és e-mailben teljes körű; kérésre a dokumentumokat nagyobb betűmérettel vagy személyesen ismertetjük, a helyszíni munkát előre egyeztetjük (ÁSZF 7.4. pont).
Egyéb releváns információk	Fogyasztó az üzlethelyiségen kívül vagy távollevők között kötött szerződéstől 14 napon belül elállhat. Hibabejelentés a nap 24 órájában; hibaelhárítás 72 órán belül, késedelem esetén kötbér jár (ÁSZF 5. pont). A szolgáltatás segélyhívó számok elérését nem biztosítja.