

## **PANASZ tájékoztató**

1. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) 1.1. Az ügyfélszolgálat működése A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely telefonon és Interneten keresztül is elérhető. Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja. Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató az I. számú mellékletben meghatározott hányadú ügyintéző bejelentkezését biztosítja. A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az Előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen. A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi. 1.2. Előfizetői panaszok kezelése A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül érdemben írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az Előfizetőnek megküldi. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz kezelésével az Előfizető nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Személyesen tett szóbeli panasz esetében ennek egy példányát az Előfizetőnek azonnal átadja. Egyéb úton tett szóbeli panasz esetén a Szolgáltató a panaszt egyedi azonosítószámmal látja el, a panaszról készült jegyzőkönyvet pedig az érdemi válasszal együtt küldi meg az Előfizető részére. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig őrzi meg. 1.3. Díjreklamáció intézése Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani. Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz,

és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszegezését vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt. Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt. Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni. A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejének minőségi célértékét az ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Ügyfélszolgálati Irodánkban el nem intézett panaszával az alábbi helyekre fordulhat: Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Kazincbarcikai Kirendeltsége 3700 Rákóczi tér 6. <http://www.ofe.hu> Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 1088 Budapest, József krt. 6. Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20. Központi telefonszám: +36 1 459 4800 Faxszám: +36 1 210 4677 [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24. [http://www.nfh.hu/informaciok/elerheto/teruleti/baz\\_megye.html](http://www.nfh.hu/informaciok/elerheto/teruleti/baz_megye.html) Gazdasági Versenyhivatal 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Postacím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036 [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997. [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu) E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu) Fax: (+36 1) 468 0680 Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Ügyfélkapcsolati Pont 3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (+36 46) 555 500 [http://www.nfh.hu/informaciok/elerheto/teruleti/baz\\_megye.html](http://www.nfh.hu/informaciok/elerheto/teruleti/baz_megye.html) A békéltető testület elérhetősége: Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870 Fax száma: (46) 501-099 <http://www.bokik.hu/> <http://www.bekeltetes.hu/>