

## Panaszkezelés

### 1. Az ügyfélszolgálat

1.1. Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en, telefonon (üzenetrögzítőn), telefaxon, vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Az Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg panaszt – amennyiben arra mód van – azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően – az összes információ birtokában – a Szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát és erről – annak elutasítása esetén – a választ írásba foglalja és egy példányát az Előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére.

Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamációtermészetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

### 2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

2.1. Előfizetők a Szolgáltatás működésével, az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatos bejelentéseiket, panaszukat megtehetik a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az ügyfélszolgálat címe: 1031 Budapest, Vízmolnár u. 2.  
telefonszáma: 06-40-333-222

Nyitva tartási ideje: Hétköznap 9-17 óra között.

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd elfoglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét a pontos Előfizető névvel, adatokkal, valamint az Előfizetői azonosítóval igazolta.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés társaságoknál a képviselő személyének változását három hónapnál nem régebbi cégkivonattal kell igazolni. Elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

2.2. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig – legfeljebb 30 napon belül - nem jogosult az előfizetői szerződést a 134.§ (7) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

- 2.3. Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- 2.4. Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása.
- 2.5. Ha az Előfizető a szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, Szolgáltató köteles bizonyítani, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.
- 2.6. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítani 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.
- 2.7. Amennyiben az előfizetői panaszra a Szolgáltató által adott választ az Előfizető nem tartja megfelelőnek, a következő szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

Az Egyéni Előfizetők a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak. Ezek hatáskörébe tartozik az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Az Egyéni Előfizetők a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetőleg a Területi Felügyelőségekhez fordulhatnak, melyek hatáskörébe tartozik a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefonszám: 06 1 459 48 00, faxszám: 06 1 210 4677.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat. Az Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény

alapján. A GVH elérhetősége: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefonszám: 06 1 472 89 00; faxszám: 06 1 472 89 05. A Szolgáltató a fenti elérhetőségi adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

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

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg a Fgytv. 17/A.§ és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.