

## Az Előfizetői panaszok kezelése



A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére telefonon és interneten keresztül elérhető ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat címe:

1134 Budapest, Váci út 19.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

Hétfőtől péntekig: 09:00-17:00

Előfizető reklamációját oly módon köteles bejelenteni, hogy az Előfizető azonosítható legyen. Az ügyfélszolgálat az Előfizető kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni, és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat haladéktalanul kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a panasz beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül írásban értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről 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. A Szolgáltató – amennyiben 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 (egy) évig tárolja.

### **A hiba bejelentése**

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos hibafelvételi szolgálatot biztosít. A hibát az előfizetőnek az ÁSZF-ben található ügyfélszolgálatnál kell bejelentenie.

Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
- a hiba jellegét,
- az összeköttetés azonosító számát,
- ügyfélkódját, szerződéskódját

Telefax és e-mail-ben történő hibabejelentést csak abban az esetben áll módjában elfogadni a szolgáltatónak, ha az részletesen tartalmazza a hiba leírást és az ügyfél egyértelműen beazonosítható. A bejelentés csak abban az esetben tekinthető megérkezettnek és elfogadottnak, amennyiben a Szolgáltató automatikus válasz elektronikus levelet küld.

Hiányos bejelentés esetén szolgáltató minden esetben visszajelez az ügyfélnek, hogy a bejelentés hiányos és azt tegye meg más formában.

Szolgáltató a hiányos bejelentésből eredő károkért felelősséget nem vállal.

### Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

A szolgáltató a hiba bejelentésével egy időben az ügyféllel közösen megkezdi a hiba behatárolását, melyet szükség esetén írásos formában továbbít a társszolgáltató felé.

A szolgáltató a hiba elhárításának aktuális állapotáról tájékoztatja az előfizetőt.

- A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az előfizető érdekkörében merült fel,
- A hiba kijavítását megkezdte
- A hiba kijavítását átmeneti (meghatározott ideig) vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az ÁSZF alapján díjcsökkentést nyújt.
- A szolgáltató a hibát, az ÁSZF-ben szolgáltatásonként eltérő hibajavítási határidőn belül javítja.
- A telefaxon és e-mailben érkezett megkeresések, bejelentések feldolgozási határideje 24-óra. A Szolgáltató vállalja, hogy ezen bejelentéseket legkésőbb 24 órán belül feldolgozza. A hibajavítási határidő a feldolgozás pillanatától kezdődik.
- A szolgáltató az esetleges késésekért felelősséget nem vállal, ha az alábbi okból következik be:
  - ügyfél többszöri megkeresés ellenére sem elérhető
  - a kapcsolattartó személye vagy telefonszáma megváltozott és az ügyfél a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti.

### A hiba kijavítása:

A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul levizsgálja, és átadja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a szolgáltató mérési eredményei szerint az összeköttetés működőképes, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni. Ha a szolgáltató a hibát azért nem tudja kijavítottnak, mert az előfizető vagy képviselője nincs jelen (például: éjszaka történő hibaelhárítás esetén), vagy az előfizető nem elérhető akkor az előfizető által megjelölt időpontig (kötér-mentes) a hiba javítási ideje meghosszabbodik.

A hiba kijavítottnak minősül abban az esetben is, ha a Szolgáltató tesztje alapján a szolgáltatás működőképes, de az ügyfelet nem lehet elérni a hibajavítás ellenőrzése végett. A szolgáltatás kijavítottnak minősül akkor is, ha a Szolgáltatónál automatikusan keletkező naplófájlok arról tanúskodnak, hogy az ügyfél a szolgáltatást igénybe veszi és újabb hibát az előfizető nem jelent be.

A hiba határidőn túli javítása esetén az ÁSZF-ben meghatározott kötbér illeti meg az előfizetőt.

Vitás esetekben az előfizető az ÁSZF-ben megadott jogorvoslattal élhet.

Az Előfizető panaszával az alábbi fórumokhoz fordulhat, amennyiben megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:



ADSL



Telefon



Domain



Televízió



Web és Szerver hoszting

### Hatóságok elérhetőségei:

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Média – és Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóság

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626, Internet:

<http://www.nhh.hu>

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság**

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Igazgatóság**

7624 Pécs, Alkotmány u. 23.

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni Igazgatóság**

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Igazgatóság**

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Igazgatóság**

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

#### **Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999 (A területi szervek címét lásd alább).

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Észak-alföldi Regionális Felügyelősége**

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. 4002 Debrecen, Pf. 475

Tel.: 06-52-533-924, fax: 06-52-327-753

5000 Szolnok, Kossuth L. út 2., 5001 Szolnok, Pf. 218.

Tel.: 06-56-513-336, fax: 06-56-514-306

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5., 4401 Nyíregyháza, Pf. 299.

Tel.: 06-42-500-694, fax: 06-42-504-398

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége**

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.

Tel.: 06-22-501-751, fax: 06-22-501-627

2800 Tatabánya, Fő tér 4., 2801 Tatabánya, Pf. 1607.

Tel.: 06-34-309-303, fax: 06-34-309-302

8210 Veszprém, Megyeház tér 1., 8210 Veszprém, Pf. 2184

Tel.: 06-88-564-136, fax: 06-88-564-139



ADSL



Telefon



Domain



Televízió



Web és Szerver hoszting

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége**

9021 Győr, Árpád út 32., 9002 Győr, Pf. 311.

Tel.: 06-96-329-244, fax: 06-96-329-186

9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1., 9701 Szombathely, Pf. 29.

Tel.: 06-94-505-220, fax: 06-94-506-984

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső út 10., 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.

Tel.: 06-92-510-530, fax: 09-92-510-641

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-alföldi Regionális Felügyelősége**

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17., 6701 Szeged, Pf. 12.

Tel.: 06-62-541-737, fax: 06-62-541-739

6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3., 6001 Kecskemét, Pf. 209.

Tel.: 06-76-481-405, fax: 06-76-481-416

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4., 5601 Békéscsaba, Pf. 284.

Tel.: 06-66-546-150 fax: 06-66-546-140

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége**

3300 Eger, Kossuth L. u. 9., 3301 Eger, Pf. 81.

Tel.: 06-36-515-598, fax: 06-36-323-587

3525 Miskolc, Városház tér 1., 3501 Miskolc, Pf. 589.

Tel.: 06-46-506-071, fax: 06-46-506-072

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

#### **Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége Salgótarjáni Kirendeltsége**

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36., 3101 Salgótarján, Pf. 308.

Tel.: 06-32-511-116, fax: 06-32-511-118

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége**

7400 Kaposvár, Fő u. 57., 7401 Kaposvár, Pf. 76.

Tel.: 06-82-510-868, fax: 06-82-510-661

7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16., 7602 Pécs, Pf. 900.

Tel.: 06-72-510-790 fax: 06-72-510-791

7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13., 7101 Szekszárd, Pf. 294.

Tel.: 06-74-510-414, fax: 06-74-510-413

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7., 1364 Bp., Pf. 144.

Tel.: 06-1-328-01-85, fax: 06-1-411-01-16

### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, Internet:

<http://www.gvh.hu/>