

Felügyeleti szervek:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda

7624. Pécs, Alkotmány u. 53.
Levélcím: 7602. Pécs, Pf.: 459.
Telefon: 06-72/508-800

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

7100. Szekszárd, Szent István tér 11-13.
Telefon: 06-74/501-260

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

E-mail: nfh@nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: (1) 472-8900

Fax: (1) 472-8905

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

Email: ugyfelszolgalat@gvh.hu

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

KIVONAT

11. Hibabejelentés

11.1. A hibabejelentő elérhetősége

A Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, vagy az ügyfélszolgálat telefonszámán, e-mail címén keresztül érhető el, ügyfélfogadási időben. Ügyfélfogadási időn kívül az ügyfélszolgálat telefonszámán üzenetrögzítőre, vagy e-mailben lehet hibabejelentést tenni.

11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek

A hibaelhárítás vállalt ideje az esetek 95%-ára nem több mint 72 óra.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében, az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, és a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Hiba esetén az Előfizető bejelentéssel élhet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen telefonon, üzenetrögzítőn vagy e-mailen keresztül.

A bejelentett hibáról a Szolgáltató ügyfélszolgálat a hibajegyet készíti, melyen feltüntetésre kerülnek az Előfizető adatai, a hibabejelentés időpontja (év, hó, nap, óra), a hibajelenség. A kiállított hibajegy alapján a karbantartó a hibát elhárítja, és a hiba kijavítására tett intézkedést a hibajegyre rávezeti.

Ha a hibajavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, a karbantartó munkalapot készít. A munkalapra felvezeti a hibajegyben rögzített adatokat, majd a hiba kijavítása után az Előfizető a hiba kijavítását aláírásával igazolja.

A hibajegyeket és a karbantartótól visszaérkezett munkalapokat az ügyfélszolgálat feldolgozza és az adatkezelési szabályok betartásával megőrzi.

11.4. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzése és a hibaelhárítás lehetővé tétele

A Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének illetve a hibaelhárításnak lehetővé tétele érdekében az Előfizetővel egyeztetett időpontban lehetőséget kaphat a területre való bejutáshoz, amely időpont betartása egy óra eltérésen belül mindkét fél számára kötelező. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni, továbbá az előfizetői szerződés felmondását a 10.2 pont szerint kezdeményezni.

11.5. Az Előfizető bejelentési kötelezettsége

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

12. Ügyfélszolgálat

12.1. Ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az előfizetői igények, panaszok, bejelentések intézésére ügyfélszolgálatot működtet, mely az ÁSZF 1.2. pontjában meghatározottak szerint áll az előfizetők rendelkezésére.

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 évig tárolja.

12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje, díjreklamáció módja

Az előfizetői szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat az Előfizető írásban teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy annak címezve. Amennyiben az Előfizető személyesen vagy telefonon keresi fel az ügyfélszolgálatot, és bejelentése, panasza az Előfizető szóbeli tájékoztatása mellett is feldolgozható, illetve az Előfizető azonnali, kielégítő választ kap, úgy az ügyfélszolgálat az írásbeli bejelentéstől eltekinthet.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját vizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető első egyedi e-mail címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha az Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

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 és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait 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. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Területi Hivataltól vizsgálatot kémi.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

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 adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 38. § (3) bekezdésével összhangban a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíti. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba, kizárólag az előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Az Előfizető kérésére ezen adatokat a Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból előfizető díjreklamációjának a Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben, amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

Amennyiben az Előfizető úgy érzi, hogy bejelentése, panasza ellenére a Szolgáltató a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, illetve a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz (7624 Pécs, Alkotmány u. 53.) is fordulhat panaszával.

PANASZÁVAL FORDULHAT:

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

- Cím: 7100. Szekszárd, Szent István tér 11-13.
- Levélcím: 7100. Szekszárd, Szent István tér 11-13.
- Telefon: 74/501-260
- Fax: 74/411-749
- hivatal@tolna.b-m.hu

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda

- Cím: 7624 Pécs Alkotmány u. 53.
- Levélcím: 7602 Pécs PFÜ Pf.: 459.
- Telefon: 72-508-800
- Telefax: 72-508-808
- E-mail: uszi-pecs@hif.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

E-mail: nfh@nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: (1) 472-8900

Fax: (1) 472-8905

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

Email: ugyfelszolgalat@gvh.hu

JOGVITÁS ESETEKBEN:

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó kérheti a Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület eljárását.

Cím:Szekszárd,Arany J.u.23-25.

Telefon:06-74-529-254

A felmerülő jogviták rendezésére - amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető - a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság az illetékes.

SZEKSZÁRDI VÁROSI BÍRÓSÁG

7100 SZEKSZÁRD

Augusz Imre u.1-3.

TELEFON:06-74-419-511