

## PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

### Felügyeleti Szervek:

Előfizető panasa esetén jogvitát kezdeményezhet az alábbi hatóságoknál és a Szolgáltató székhelye szerint illetékes rendes bíróság előtt.

Területileg illetékes Járási Hivatal

([http://jarasinfo.gov.hu/.](http://jarasinfo.gov.hu/))

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

(1131 Budapest, Visegrádi u.106.)

A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

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

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

Általános információ és központi e-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Az Előfizető fordulhat a Hírközlési és Média Biztoshoz is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizető az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte.

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

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

Honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu) Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon:

<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/>

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a

**Területileg illetékes Járási Hivatal** ([http://jarasinfo.gov.hu/.](http://jarasinfo.gov.hu/))

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számát,
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza
  - a) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
  - b) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - c) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az ezzel kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A jegyzőkönyv másolatot a fogyasztónak a vállalkozás köteles átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal együtt köteles a vállalkozás a fogyasztó részére megküldeni.

## J E G Y Z Ő K Ö N Y V

### a fogyasztó szóbeli panaszáról

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján

|   |  |
|---|--|
| Fogyasztó neve:   |  |
| Fogyasztó lakcíme:  |  |
| A panasz előterjesztésének helye:   |  |
| A panasz előterjesztésének ideje:   |  |
| A panasz előterjesztésének módja<br>(pl.: személyesen, e-mailben):  |  |
| A fogyasztó panaszának részletes leírása:   |  |
| A fogyasztó által bemutatott iratok,<br>dokumentumok és egyéb<br>bizonyítékok jegyzéke:   |  |
| A vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó<br>panaszával kapcsolatos álláspontjáról<br>(amennyiben a panasz azonnali<br>kivizsgálása lehetséges): |  |
| A panasz egyedi azonosítószáma <sup>1</sup> :   |  |

*A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje*

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A fogyasztó aláírása<sup>2</sup>

<sup>1</sup> A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén.

<sup>2</sup> A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével.