

Ügyfélszolgálat és a hibabejelentő eljárási rendje

A Szolgáltató az Előfizető számára telefonos ügyfélszolgálatot nyújt, amelyet az Előfizető munkanapokon 08.00-18.00 óra között vehet igénybe. Az ügyfélszolgálati teendők a szerződéskötés adminisztratív kérdéseitől a technikai segítségnyújtásig terjednek.

A szolgáltató az Előfizető részére 08.00-18.00-ig telefonos 18.00-08.00-ig üzenetrögzítős hibabejelentőt tart fenn, valamint Internetes ügyfélkaput és hibabejelentőt, amelyet az Előfizető minden nap 0-24.00 óra között vehet igénybe.

Amennyiben az Előfizetőnek az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, akkor írásban benyújtott reklamációval élhet a Szolgáltatónál. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és a kézhezvételtől számított 15 napon belül, írásban válaszol az Előfizetőnek.

A szolgáltatással kapcsolatos hibát az Előfizető vagy meghatalmazottja a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, illetve Internetes elérhetőségein jelentheti be. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait - a 4.3.1. pontban meghatározott nyilvántartásának megfelelően - rögzíti. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. Szolgáltató a hiba elhárításáról értesíti az Előfizetőt.

A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

A Szolgáltató az Előfizető részére betekintési lehetőséget biztosít a vizsgálat részleteivel kapcsolatosan - az Előfizetőt érintő adatokra korlátozva - a kapcsolatos bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe. Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba nem bizonyul valósnak, a Szolgáltató ismételt kivizsgálás esetén a hiba ismételt kivizsgálásának költségeit az Előfizetőre háríthatja. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződésnek a díjfizetés elmaradása miatti felmondására.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik, 5 napon belül történő elutasítás esetén a díjfizetési határidő változatlan marad.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak 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 a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizetői díj késedelmes megfizetése esetén megillető kamat mértékével.

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Területi Hírközlési Hatóság Hivatalától kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi

felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A fent nevezett hivatalok pontos elérhetősége:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

Levelezési cím: 1386 Budapest 62., Pf. 997

E-mail: info@nhh.hu

Fax: (+36 1) 468 0680

Pécsi Kirendeltség:

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (+36 72) 508 800

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Pécsi Kirendeltsége

7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16.

7602 Pécs, Pf. 900.

Telefonszám: 06-72 510 790, 06-72 510 494

Telefax: 06-72 510 791

E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

Pécs Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Jegyzője

7625 Pécs, Széchenyi tér 1.

Telefonszám: 06-72/533-800

Pécs-Baranya Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72/507-150