

Panasz kezelés

Tájékoztatjuk, hogy a szolgáltatásainkkal kapcsolatosan felmerült észrevételeivel, panaszával a szolgáltató ügyfélszolgálati irodavezetőjéhez fordulhat, valamint azokat az iroda címére továbbíthatja.

Az Előfizető 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

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Általános Felügyeleti Igazgatóság

1133 Budapest, Visegrádi u.

106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0680,

E-mail cím: uszi-budapest@nmhh.hu

Az Előfizető a **Hírközlési és Média Biztos**hoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

E-mail cím: www.nmhh.hu internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a **Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**hez, és a **Gazdasági Versenyhivatal**hoz, illetve az előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **Békéltető Testülethez**, és az **Esztergomi Városi Bírósághoz** a lent megadott elérhetőségeken.

A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

A bejelentések, panaszok intézése

Az Előfizetők Bejelentéseiket, Panaszaikat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett bejelentést, illetőleg Panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőket, Igénylőket, stb., a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

A Szolgáltató a nyilvántartásba vett Bejelentést, illetőleg a Panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a jogszabályi előírások betartásával az Előfizetőt értesíti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető Panaszát elutasítja, Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban arról tájékoztatni, hogy Panaszával- annak jellege szerint- mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltató köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.