

Az Előfizetői panaszok kezelése- ACTEL ZRT.

A Szolgáltató az ügyfelek kiszolgálása érdekében, az előfizetői panaszok, ügyfél-reklamációk és általános információk nyújtására ügyfélszolgálati irodát tart fenn.

Az ügyfélszolgálat iroda elérhetősége:

- Cím 1134 Budapest, Váci út 19.
- (nyitvatartási idő: munkanapokon 09:00 – 17:00 óra között)
- Telefonon: 1209 vagy +36 1 9090 990
- Telefax: +36 1 9090 991
- e-mail-ben: ugyfelszolgalat@mail.actel.hu
- interneten: www.actel.hu

Az ügyfélszolgálati iroda telefonon és személyesen munkaidőben áll rendelkezésre. Az ügyfélszolgálati iroda mellett, illetve annak nyitvatartási idején túl a bejelentéseket a hibabejelentő e-mail-ben és interneten a nap 24 órájában kezeli. A Szolgáltató a hibabejelentések feljegyzésére adatrögzítést alkalmaz. A hibabejelentést követően a Szolgáltató a hiba nyilvántartásba vételét a hibabejelentő személynek visszaigazolja. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibafelvétel tényét, a hibabehatárolási eljárást és a hibaelhárítására szolgáló intézkedést hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus módszerrel rögzíti és azt az adatkezelési szabályok betartásával legalább egy év időtartamig megőrzi.

A nyilvántartásba és a hibabejelentőbe egyaránt bekerülő adatok:

- az Előfizető neve és azonosító kódja
- az Előfizető értesítési címe
- a hibajelenség leírása
- a hibabejelentés ideje (év, hónap, nap, óra)

A nyilvántartásba a bekerülő további adatok:

- a hiba behatárolására tett intézkedés sorozat és annak eredménye
- a hiba lehetséges oka
- a hibaelhárítás módja, ideje, és eredménye
- az Előfizető értesítésének módja és ideje

Az ügyfélszolgálat a megadott működési rend alapján ügyfélkezeléssel, általános szerződéses információnyújtással, számlázással kapcsolatos információkezeléssel foglalkozik.

Az ügyfélszolgálat munkarendje:

- Munkanapokon 9:00 – 17:00 óra közötti időszakban személyesen az ügyfélszolgálati irodában vagy telefonon, az ügyfélszolgálati telefonszámon
- Munkaidőn kívül, telefonon (hangrögzítő eszköz) vagy telefaxon vagy elektronikus levélben.

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőtől fogadott bejelentésekre a választ e-mail-ben, telefonon, vagy postai úton 30 napon belül küldi meg. Az Előfizető a műszaki hibabejelentést elektronikus úton minden naptári nap 0-24 óra között teheti meg. Az elektronikus úton fogadott hibabejelentésekre az ügyfélszolgálat munkaidőben két órán belül e-mail-ben válaszol.

Számlareklamáció:

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás kapcsán a Szolgáltató által kiszámlázott szolgáltatási díj értékét, vagy annak részeit vitatja, köteles a díjreklamációval kapcsolatos észrevételeit haladéktalanul az Ügyfélszolgálat számára írásban (ügyfélszolgálati fax, postai levélküldemény, email) jelezni.

A Szolgáltató a reklamációs bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és maximum 30 nap határidővel a kérdéses esetet, kivizsgálja. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az egyéb módon beérkező díjreklamációkat a Szolgáltató nem veszi figyelembe. A Szolgáltató vállalja, hogy a díjreklamációval kapcsolatos eljárás ideje alatt, illetve az esetleges jogorvoslati eljárás ideje alatt – amennyiben az Előfizető a további számlák és díjak, valamint az érintett számla nem vitatott részének kiegyenlítését határidőre teljesíti – nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani. A számla összegével kapcsolatos reklamáció bejelentési határideje a számlán szereplő befizetési határidő. A reklamáció benyújtásának helye az Ügyfélszolgálati Iroda. Amennyiben az Előfizető reklamációval a számlán feltüntetett fizetési határidőn túl él, úgy a reklamációnak a vitatott számla kifizetésére nincs halasztó hatálya. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás tényét ésösszességét kívánja vitatni, úgy a Szolgáltató a működési jegyzőkönyvek és naplók alapján köteles bizonyítani a díjszámítás helyességét. Az előfizetői szerződésből eredő igények, minden esetben, egy év alatt évülnek el. Az elévülést a késedelem, illetve hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. Amennyiben az Előfizető a díjreklamációs igényét a díjfizetési határidő előtt nyújtja be, valamint a Szolgáltató azt 5 munkanapon belül írásban nem utasítja el, úgy a reklamációban szereplő díjtétel(ek) fizetési határideje a díjreklamáció kivizsgálásának idejével meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a díjkülönbözetet illetve annak a díj befizetésétől a mindenkori jegybanki alapkamattal számított kamatait az Előfizető számláján a következő hónapban, egy összegben jóváírja. Az Előfizetői díjreklamáció elutasítását követően az Előfizető jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság területileg illetékes hivatalánál vizsgálat indítását kezdeményezni.

A hiba, a hibaelhárítási idő:

Az előfizetői szerződés teljesítése akkor tekinthető hibásnak, ha nem felel meg a jelen ÁSZF-ben rögzített műszaki előírásoknak, illetve a teljesítés hibája működésképtelenséget okoz. Munkaidőben a hiba bejelentését követően a hiba okának felderítése két órán belül megkezdődik, munkaidőn kívül a hiba okának felderítése a hiba bejelentését követő munkanapon, munkaidőben két órán belül kezdődik meg. A hiba kivizsgálásának eredményéről a Szolgáltató haladéktalanul a megfelelő indoklással együtt köteles értesíteni a hibabejelentőt, abban az esetben, ha

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba az Előfizető érdekkörében merült fel
- a hiba kijavítását megkezdte
- a hiba kijavítását átmeneti (előre meghatározott) ideig, illetve tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az ÁSZF vonatkozó pontjai alapján díjcsökkentést nyújt

Amennyiben a hiba a Szolgáltató eszközeiben mutatható ki, akkor a hiba elhárítása 2 órán belül megkezdődik és 72 órán belül a hibát el kell hárítani. Ennek késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér megfizetésére kötelezett, a hiba bejelentésétől számított 72 óra leteltét követően, a hiba tényleges elhárításának idejéig. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, illetve az Előfizető által zárható helyiségben és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető előzetes megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem lehetséges, a hiba kijavítására, rendelkezésre álló 72 órás időtartam, a kieső idő hosszával megnövekszik. Amennyiben a hiba a más távközlési Szolgáltató hálózatában keletkezett, úgy ennek elhárítása a másik távközlési féllel kötött megállapodásban foglaltak szerint történik.

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.

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.nmhh.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 Képviseelőjének 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

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

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/>