



A szolgáltató adatai, előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

1. A szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje:

A szolgáltató neve:	SzivárványNet Informatikai, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.
Cégjegyzékszám:	07-09-004395
Adószám:	11450241-2-07
Cím:	8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.
Telefon:	22/310-848, 22/506-555, 20/585-4988 (hétfévi ügyeleti telefon), 30/814-1323, 70/652-0181
Fax:	22/506-554
E-mail:	info@szivarvanynet.hu
Nyitva tartás:	Munkanapokon 06-20 óráig

2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

2.1. A panaszügyintézés folyamata

Az **előfizető** a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az **előfizetőnek** a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en, vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az **előfizetőt**. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a **szolgáltató** az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol.

2.2. Hibabejelentés kezelése

A **szolgáltató** köteles a bejelentett hibát haladéktalanul kivizsgálni, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás módját az **előfizető** részére vissza kell igazolnia az alábbiak alapján:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az **előfizető** érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni
- a hibát elhárította;

A **szolgáltatónak** a visszaigazolóson és a rögzítésen túl, a hibabejelentést nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az **előfizető** értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az **előfizetői** hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibajelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az **előfizető** értesítésének módját és időpontját;

2.3. Eljárás a szolgáltató által felszámított díj összegének vitája esetén

Ha az **előfizető** a **szolgáltató** által felszámított díj összegét vitatja, a **szolgáltatónak** kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A **szolgáltató** a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított, legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. Ha az **előfizető**, bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a **szolgáltatóhoz**, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A **szolgáltató** a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

2.4. A díjkülönbözet jóváírása

Ha az **előfizető** a **szolgáltató** az **előfizetői** bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet 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 tartozása. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a **szolgáltató** nem térít vissza.

2.5. Az előfizető lehetőségei, panasz elutasítása esetén – Hírközlési Területi Hivatal

Az **előfizető**, panaszbejelentésének elutasítása esetén jogosult a Hírközlési Területi Hivatal vizsgálatát kérni.

2.6. Az előfizető lehetőségei, panasz elutasítása esetén - Fogyasztóvédelem

Az **előfizetői** panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

2.7. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése.

Ha az **előfizető** a hibás teljesítéssel kapcsolatos **szolgáltatói** állásfoglalást vitatja, a Hírközlési Területi Hivataltól 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.

Az **előfizető** az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat :

- Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság, Központi Ügyfélfogadó Iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. **+36 (1) 468-0673**
- Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság, további ügyfélkapcsolati pontok: lásd: www.nmhh.hu
- Gazdasági Versenyhivatal: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. **+36 (1) 472-8851**
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, Központi Felügyelőség: 1088 Budapest, József krt. 6. **+36 (1) 459-4800**
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, regionális felügyelőségek: lásd: www.nfh.hu
- illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bíróság.