

B.net Hungária Távközlési Kft.
Internet Szolgáltató
9400 Sopron, II. Rákóczi Ferenc u. 5.

Általános Szerződési Feltételek 12. pont

**Panasztétel feltételei, tájékoztatás a
panasztétel módjáról**

Sopron, 2010. április 30.

12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

Az B.net Hungária Távközlési Kft. az Előfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére az alábbi helyen és címen ügyfélszolgálatot működtet.

Ügyfélszolgálat címe, elérhetősége:

Sopron, II. Rákóczi F. u. 5.

Tel.: 99/322-340, 99/544-530, ügyelet reggel 8.00-9.00 és 17.00-22.00 20/203-8866

E-mail: support@bnethungaria.hu

Nyitva tartás: munkanapokon H-P 9.00- 17.00

Az Ügyfélszolgálat helyéről, nyitva tartásáról, igénybevételek lehetőségéről, a felszólalások, panaszok ügyintézésének módjáról a Szolgáltató a szolgáltatási (előfizetői) szerződés megkötésével egyidejűleg, az esetleges változásokról pedig a sajtó vagy közvetlen értesítés útján megfelelően tájékoztatja az igénybevevőket. A hibabejelentés az ügyfélszolgálati irodákban, illetve azok telefonszámain történhet. Az Előfizető által a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket és panaszokat a Szolgáltató a bejelentést követő 1 napon belül kivizsgálja.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban tett észrevételeit kivizsgálja és erről az észrevétel benyújtásától számított 15 napon belül írásban válaszol.

A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,

b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az előfizetőt,

c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha 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 szerződést a felmondani.

Hibabejelentés, vagy díjreklamáció esetén a szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi. A díjreklamációt legkésőbb 30 napon belül kivizsgálja. A hibabejelentést 72 órán belül kivizsgálja. A vizsgálat eredményéről haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a területileg illetékes **Győr-Moson-Sopron megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez** (9022 Győr, Árpád u. 32.), illetve a területileg illetékes **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához** (Sopron, Kossuth Lajos u. 26. T: 99/ 518-500) is fordulhat panaszával. Az előfizető a bíróság előtt a **Gazdasági Kamarák mellett működő békéltető testülethez** is fordulhat. A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – a Soproni Városi Bíróság illetékes.

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha az előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet visszafizeti.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától** (Sopron, Kossuth Lajos u. 26. T:003699 518-500) vizsgálatot kérni.

Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti.

Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Előfizető kérésére ezen adatokat Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a szolgáltató érdekkörében felmerült okból Előfizető díjreklamációjának Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

A szolgáltató folyamatosan biztosítja az előfizető részére a számlázás alapjául szolgáló saját fogyasztási adatainak internetes lekérdezését.