

Balmaz InterCOM Kft.
4060 Balmazújváros
Vasút sor 1/a

Előfizetői tájékoztatója
az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 138.§ (2)
bekezdése alapján

hírközlési szolgáltatás

vezetékes műsorjel-elosztás
internet elérési szolgáltatás
helyhez kötött telefonszolgáltatás

nyújtásához

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja 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 ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A./ Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

(Kivonat az ÁSZF-ből)

15.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit az ÁSZF 7 számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 20 munkanapon is zárva tart és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat ezen zárvatartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetésny és a képűjságban történő hirdetésny útján, valamint internetes oldalán.

15.2. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

15.3. Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni (hibabejelentés), a Szolgáltató az ÁSZF szerint jár el.

Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, melyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra vonatkozik.

15.4.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

15.5. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – 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 azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

16.1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét és, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF tartalmazza.

16.4. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult az ÁSZF **5. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.
Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

B./ Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala
Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.
Telefon: 1-457-7100
Telefax: 1-356-5520

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

2. Az ügyfélszolgálat Eht. 138. § (1) és (2) bekezdése szerinti működése, továbbá az általános szerződési feltételek Eht. 130. § (2) és (3) bekezdése szerinti hozzáférhetővé, illetve elérhetővé tétele és nyilvánosságra hozatala tekintetében az Eht. rendelkezéseinek megsértése esetén (természetes személy ügyében):

NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége
4024 Debrecen, Szent Anna u. 36., (levélcím: 4002 Debrecen, Pf. 475.) Tel: 52/533-924, fax:
52/327-753

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

3. A természetes személy fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben a fogyasztó az érintett vállalkozással már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését):

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
(52) 500-749
info@hbkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Balmazújváros Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatalának Jegyzője
4060 Balmazújváros, Kossuth tér 4-5. Tel: (52) 580-102

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

6. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24. sz.
Telefon: 06/1-311-7030
Fax: 06/1-331-7386

Egyéb fogyasztóvédelmi társadalmi szervezet

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint

7. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Debreceni Városi Bíróság
4024 Debrecen, Iparkamara u. 1. Tel: (52) 412-888

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról