Az Előfizetői panaszok kezelése- EQNET ZRT.

A Szolgáltató az előfizetői igények teljesítésére - így különösen az egyedi előfizetői szerződés megkötésére, az egyedi előfizetői szerződés módosítására, a Szolgáltatás szünetelésére, számlázással kapcsolatos kérdések megválaszolására, panaszok, reklamációk ügyintézésére – az alábbiakban meghatározott helyen és nyitvatartási idővel működő - ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.

Hibabejelentő, műszaki segélyszolgálat és ügyfélszolgálati iroda:
1134 Budapest, Váci út 19.,Tel: 06-1-465-7800, 06-40-981-123, Fax: 06-1-465-7899**,** E-mail: info@eqnet.hu
Nyitva tartás:
- iroda nyitva tartás: munkanapokon 9.00-17.00 óráig
- telefonos műszaki hibabejelentő: 0-24 óra
- telefonos ügyfélszolgálat: 08-22h

Az Előfizető panaszát, reklamációját oly módon köteles bejelenteni, hogy az Előfizető azonosítható legyen. Az ügyfélszolgálat az Előfizető kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat haladéktalanul kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a panasz érkeztetésétől számított 30 (harminc) napon belül írásban értesíti. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 (egy) évig tárolja.

Díjreklamáció:
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, akkor a Szolgáltató az Ügyfél azonosítást lehetővé tévő bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. Az Előfizető köteles a díjreklamációt írásban, indoklással ellátva benyújtani. A 30 (harminc) napos határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató nem jogosult az Egyedi Előfizető Szerződést a 10.3.3 pont alapján felmondani. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 (hat) hónapon túl díjreklamációt nem fogad el.
Amennyiben az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Attól a naptól, amikortól a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is a jelen pont első bekezdése szerint jogosult eljárni, ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt és arról ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad. Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától számított 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 megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamattal. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, úgy az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációról hozott határozatának meghozatalától számított (15) tizenöt napon belül megküldeni. A díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni, valamint az Általános Szerződési Feltételek 13.1 pontja szerint jogorvoslatot kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38.§ (3) tartalmazza. A díjreklamációból eredő jogvitában a Szolgáltatónak kell bizonyítania a díj megállapításának és kiszámlázásának helyességét.

A hibabejelentő működési rendje:
A Szolgáltató folyamatos hibabejelentő szolgálatot tart fenn, mely minden nap 0-24 óráig hibafelvételt és az ügyfélszolgálati idő alatt telefonos technikai tanácsadást végez. A technikai segélyszolgálat addig áll az Előfizető rendelkezésére, amíg a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelően megfizeti a Szolgáltatás díját. A Szolgáltató szolgáltatása abban az esetben hibás, ha a Szolgáltatás az Előfizető részéről működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy működésképtelensége miatt nem vehető igénybe. A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles a fennálló hibát elhárítani. Ha a hibát a Szolgáltató az Előfizető kérésére mégis elhárította, Előfizető köteles a Szolgáltató aktuális díjai alapján a javítást kifizetni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni.
Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeletszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – helyt állni.

A hibaelhárítás:
A Szolgáltató a hibabejelentés adatait, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 (egy) évig megőrzi.
A nyilvántartásban az ügyfél azonosításához szükséges adatokon túl tartalmazza a következőket is:
a) a hibajelenség leírását,
b) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
c) a hiba okát,
d) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
e) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján haladéktalanul köteles a hibabehatárolást megkezdeni. A vizsgálat alapján Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy
a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy az Előfizető által okozott hiba;
b) a bejelentett és valósnak bizonyult hiba kijavítását megkezdte, és azt várhatóan mikor hárítja el;
c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az értesítést elektronikus levél vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére. A Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni más (hozzáférést biztosító) szolgáltatókkal.
Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez Előfizető megbízása szükséges, az esetben Előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni a Szolgáltató részére. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azzal az időtartammal ameddig Előfizetőtől a szükséges meghatalmazásokat vagy megbízásokat megkapja. A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki. Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

Amennyiben a Szolgáltató hibás teljesítése – így például a Szolgáltatás sebessége nem éri el az ÁSZF 1. sz. mellékletben vállalt értékeket – technológiai, vagy fizikai okokra vezethető vissza (pl. túl nagy távolság a központtól, vagy a távközlési hálózat rossz állapota) a Szolgáltató köteles olyan díjcsomagot felajánlani az Előfizetőnek, melynek minőségi mutatóit képes teljesíteni (downgrade). Az Előfizetői Időtartam-vállalás ideje alatt Előfizető köteles a felajánlott díjcsomagot elfogadni. Ebben az esetben a díjcsomag váltás díjmentes. Az Előfizetői Időtartam-vállalás idején túl Előfizető a felajánlott díjcsomagot nem köteles elfogadni, de ebben az esetben Szolgáltató a hibás teljesítés miatt nem köteles fizetni. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől számított, legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti. A Szolgáltató mindent megtesz a Szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. A szolgáltatás részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a Szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

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 Képviselőjének 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 Veszpém, 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/