



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.
Céggjegyzékszám:	07-09-004395
Adószám:	11450241-2-07
Cím:	8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.
Telefon/Fax:	22/506-555, 70/652-0181, Fax: 22/506-554
Hétfégyi ügyelet:	20/585-4988 10-17 óráig
E-mail:	info@szivarvanynet.hu
Nyitva tartás:	Munkanapokon 06-19:45 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, telefonon, 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**. Ha a szóbeli panaszt nem lehet azonnal elintézni, vagy az **előfizető** nem ért egyet a panasz kezelésével, akkor a **szolgáltató** jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és a továbbiakban írásbeli panaszként kezeli. Amennyiben a **szolgáltató** az **előfizető** panaszát elutasítja, a **szolgáltató** köteles az **előfizetőt** az elutasítás okáról írásban tájékoztatni, valamint arról, hogy panaszával -annak jellege szerint- mely hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A **szolgáltató** köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a **szolgáltató** székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

2.2. Hibabejelentés kezelése, hibaelhárítás módja

A **szolgáltató** hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az **előfizető** a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az Internet szolgáltatás díját.

Az **előfizető** a tapasztalt hibát jelen ÁSZF 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be. A **szolgáltató** telefonos ügyfélszolgálata hétköznap 06-19:45 óráig, a hétfégyi telefonos ügyelete 10-17 óráig hívható, azonban hibabejelentés kivizsgálását és elintézését a **szolgáltató** kizárólag 8-17 óra között biztosítja. A hibaelhárításra nyitva álló határidők az ezen időszakon kívül megtett hibabejelentések tekintetében a következő nap 8.00 órakor kezdődnek meg.

A **szolgáltatónak** a hibabejelentést az **előfizető** részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A **szolgáltató** hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- az **előfizető** értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az **előfizetői** hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az **előfizető** értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az **előfizető** bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A **szolgáltató** köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az **előfizetőt** értesíteni arról, hogy

- további helyszíni, az **előfizetői** hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a **szolgáltató** érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a **szolgáltató** 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az **előfizetőt**, amennyiben a valós, a **szolgáltató** érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az **előfizetői** hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A **szolgáltató** köteles az **előfizető** által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Az **előfizetőnek** a hibaelhárítás során a **szolgáltatóval** együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét az **előfizetői** hozzáférési ponton, illetve az **előfizetői** hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Amennyiben a hibavizsgálat szerint a hiba nem a **szolgáltató** érdekkörében merült fel, úgy a téves hibabejelentés miatt a **szolgáltató** a keletkezett költségeit jogosult az **előfizető** felé kiszámlázni. A díjfizetési kötelezettség az **előfizetőt** abban az esetben is terheli, ha a **szolgáltató** az **előfizető** hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az **előfizetőnél** merült fel (pl. **előfizető** hibás végerendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A **szolgáltató** az **előfizetőnek** az ismételt kiszállás során keletkezett költségeit jogosult az **előfizető** felé kiszámlázni.

Kizárólag a **szolgáltató** - illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a **szolgáltató** a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az **előfizető** a meghibásodott hálózat javítására a **szolgáltatón** kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a **szolgáltatónak** a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Amennyiben az **előfizető** jogellenes magatartásával más **előfizetőket** is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a **szolgáltatónak** okozott teljes kárért.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a **szolgáltatónak** a bejelentést követő 48 órán belül meg kell kérnie.

- Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az **előfizető** helyiségében lehetséges és a **szolgáltató** által az fenti a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az **előfizetőnek** nem megfelelő, akkor a **szolgáltató** által javasolt időponttól az **előfizetővel** előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

- Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a **szolgáltató** és az **előfizető** megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a **szolgáltató** érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a **szolgáltató** kezdeményezésére a **felek** által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az **előfizető** az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az **előfizető** által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A **szolgáltató** köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az **előfizetőt** a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A **szolgáltató** a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A **szolgáltató** a valós és saját érdekkörében felmerült hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a **szolgáltatónál** felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az **előfizető** helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az **előfizetőre**.

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 idő tartamával meghosszabbodik. A **szolgáltató** a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

2.4. A díjkülönbözet jóváírása

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

Az **előfizető** a szolgáltatásokkal, díjreklamációkkal kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálaton írásban, e-mailben vagy telefaxon jelentheti be. A szolgáltató köteles az írásbeli díjreklamációt azonnal nyilvántartásba venni és azt 30 napon belül kivizsgálni. Az **előfizető** az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat :

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Központi Ügyfélszolgálat: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. +36(1)468-0673, Fax: +36(1)468-0509
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, további ügyfélkapcsolati pontok: lásd: www.nmhh.hu
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Média- és Hírközlési Biztos: 1433 Budapest, Pf. 198. Tel.: +36(1)429-8644, Fax: +36(1)429-8761
- Gazdasági Versenyhivatal: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. +36(1) 472-8851 Fax: +36(1)472-8905
- Fejér Megyei Kormányhivatal - Székesfehérvári Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály: 8000 Székesfehérvár, Mátyás Király kft. 6. Tel: +36(22)501-751, +36(22)501-626 fogyved@fejer.gov.hu
- Fejér Megyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. +36(22)510-310 Fax: +36(22)510-312 fmkik@fmkik.hu