



Panaszkezelési tájékoztató

Általános panaszkezelés - Hibabejelentés

Ha az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, akkor

- írásban - support@ip-telekom.hu e-mail címre, vagy
- az Ügyfélszolgálat címére – 1047 Budapest, Károlyi István u. 10. küldött levélben, vagy
- szóban - 06-1/999-6363 telefonszámon

benyújtott reklamációval élhet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató a hibabejelentés adatait - nyilvántartásának megfelelően - rögzíti.

A műszaki hibák esetében az Előfizető a Szolgáltatóhoz fordulhat a fent megadott elérhetőségeken, de bizonyos hibajelenségek esetén – a Szolgáltatás sajátosságaira tekintettel – az Előfizető az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóhoz (HBSZ), illetve a közreműködő szolgáltatóhoz is köteles fordulni, melyről a Szolgáltatótól tájékoztatást kap (olyan esetekben, melyek a Szolgáltató érdekkörén kívül esnek. Pl. ha a helyi hívásslolgáltatásban van hiba, de azt nem a Szolgáltató szolgáltatja).

A Szolgáltató a valósnak bizonyult hibákat a bejelentéstől számított 24 órán belül vizsgálja. Amennyiben a hibával kapcsolatban felelősségét megállapította, a hibát további 48 órán belül elhárítja. A Szolgáltatót csak a Szolgáltatás nyújtásával és a Szolgáltató hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség, illetve kijavítási kötelezettség. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentést követő 24 órán belül a felelősségét kizárja, az Előfizető erre vonatkozó értesítése mellett a hibabejelentést az Előfizető HBSZ-ját is értesíti, a hiba vizsgálása és elhárítása céljából. Ebben az esetben a hibaelhárítással és a hibás teljesítéssel kapcsolatos jogait az Előfizető a HBSZ-val szemben érvényesítheti. Amennyiben az Előfizető a hibát a HBSZ-jánál jelenti be, akkor a HBSZ a saját általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerint jár el. Amennyiben a HBSZ a bejelentett hibával kapcsolatos felelősségét kizárja, a bejelentés másolatát köteles megküldeni a Szolgáltató részére a hiba vizsgálása és elhárítása érdekében. A Szolgáltató ebben az esetben a hibát – amennyiben a hibával kapcsolatos felelősségét megállapította – az átadást követő 48 órán belül köteles kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fent megjelölt 72 (hetvenkét) órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Szolgáltató a hibabejelentéseket rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább egy évig megőrzi. Szolgáltató a bejelentett hibákról nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat 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 okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.



Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata

Az előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató által megbízott személy végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységeivel összhangban. Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz fordulhat. Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. Szolgáltató köteles az Előfizető valamennyi írásbeli javaslatát, kérését és panaszát megvizsgálni, és azokra 30 (harminc) napon belül válaszolni.

Díjreklamáció

Előfizető a számlázással kapcsolatos reklamációját a Szolgáltató ügyfélszolgálatához jelentheti be. (ÁSZF.1.2) Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja (és megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére előírásoknak), a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Számlapanasznak az előfizető által kifogásolt számla kézhezvételétől/kézbesítésétől/megküldésétől számított 30 napon belül van helye. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig (1 év) díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni.

- Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

- Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett 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 megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

- Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy 15 munkanapon belül megküldeni.



- A szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.
 - Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult Piacfelügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat
 - bármely területileg illetékes **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz** (*Kormányhivatalok Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztályai, Fogyasztóvédelmi Osztályaihoz*) (honlapja: www.nfh.hu; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: +36-1-450-2598),
 - a **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (honlapja: www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: +36-1- 472-8900),
 - a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz** (honlapja: www.nmhh.hu; cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; telefon: +36-1-457-7100),
 - illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz.
- A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

Kártérítési igények intézése

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.