

**Com.unique Telekommunikációs  
Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

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

**hírközlési szolgáltatás**

**vezetékes műsorjel-elosztás  
(nyilvános televízió-műsorelosztási és nyilvános rádió műsorelosztás)  
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)

6.11. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató a belföldi hálózathoz indított hívások során köteles a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálatának elérését a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – ügyfélszolgálatának elérhetőségét saját hálózatából díjmentesen biztosítani köteles.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, amelyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva *a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti időpontig* megőriz.

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

A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalma alapján, ügyfélszolgálatán közzéteszi, hogy

- a) a 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 értesíti az Előfizetőt,
- c) az Előfizetői Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

## **6.2. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

6.2.1. Az Előfizetői hibabejelentés írásban (telefaxon) vagy telefonon tehető meg. A telefonon történt hibabejelentés esetén a hibabejelentést írásban (elektronikus levél útján) is meg kell tenni. Az írásbeli hibabejelentés, telefaxon, ajánlott küldeményben vagy személyes kézbesítés útján, a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. pontjában meghatározott címre eljuttatva tehető meg.

Hibabejelentés esetén a hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető írásban is bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
- b) a hiba jellege,
- c) az Előfizető azonosítási adatait (név, cím, szerződésszám, illetve összeköttetés azonosítója)
- d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített Előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

6.2.2. 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 személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb időt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és 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.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

6.2.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjreklamációval érintett díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

6.2.4. Ha az Előfizető a díjra vonatkozó 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.

6.2.5. Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatát 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 a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat mértékével.

### **6.3. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén**

6.3.1. A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalának (1133 Budapest, Visegrádi u. 106.) vizsgálatát kérni.

6.3.2. A bejelentés, díjreklamáció esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személye végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató - a vizsgálat befejezésétől számított 15 napon belül - írásban közli az Előfizetővel.

6.3.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

### **6.4. Díjreklamációra vonatkozó egyedi szabályok**

6.4.1. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy adatkezelési szabályainak figyelembevételével, az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

6.4.2. A kimutatás nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil távbeszélő Szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség.

6.4.3. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól a fent meghatározottaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér és a kimutatással együtt az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

6.4.4. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat havonta köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

## **6.5. Eltérő szabályok Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza esetén**

6.5.1. Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza elutasítását a Szolgáltató köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Egyéni Előfizetőnek személyesen átadni vagy 15 napon belül részére megküldeni.

6.5.2. Egyéni Előfizető panasza elutasítása esetén - a díjreklamáció elutasításának esetét kivéve - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jogosult a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek eljárását is kezdeményezni.

## **6.7. Az Előfizető jogai Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke és a Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

6.7.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató felelősségi körében bekövetkezett késedelmes, illetve hibás teljesítés esetén a Szolgáltató köteles a késedelem, illetve a hibás teljesítés kijavításának időtartamára az alábbi 13.2. pont szerint kötbért fizetni. A kötbér összegét a Szolgáltató az Előfizető számláján jóváírja, vagy az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint, a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

### **6.7.2. Hibás teljesítés esetén az Előfizetőt megillető kötbér**

#### **6.7.2.1 Kötbér a Szolgáltatás megkezdésének, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének vonatkozásában**

A Szolgáltató, a Szerződésben meghatározott időpont és az Előfizető által megrendelt Szolgáltatás tényleges átadásának időpontja közötti időszakra (késedelmé idejére) köteles az Előfizető részére kötbért fizetni. A késedelem idejére az Előfizető nem köteles a késedelemmel ténylegesen érintett Szolgáltatás előfizetési díját megfizetni.

##### *A) A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat számít fel*

A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az Egyszeri díj 1,5%-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg az Egyszeri díj 30%-át.

##### *B) A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat nem számít fel*

A kötbér alapja az Előfizető által a létesítést követő első teljes hónapra (min. 28 nap) kifizetett havi díj összege vagy annak hiánya esetén az adott havi Forgalmi Díjak összege.

A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az egy napra eső kötbéralap 100%-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a Havi díj vagy annak hiánya esetén az adott havi Forgalmi Díjak 30%-át.

##### *6.7.2.2 Kötbér az éves rendelkezésre állás nem teljesítése esetére*

A kötbérfizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból bekövetkezett Szolgáltatás kiesés (hibás teljesítés) mértéke, az adott Szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

### 6.7.2.3. *A fizetendő kötbér mértéke havi díjas Szolgáltatás esetén*

A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után a Szolgáltatás egy órára jutó előfizetési díjának kétszeresét írja jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte.

A fizetendő kötbér havi összege nem haladhatja meg az Előfizető által, az adott Előfizetői Szolgáltatás után fizetendő havi díj 30%-át.

### 6.7.2.4. *A fizetendő kötbér mértéke Forgalmi díjas Szolgáltatás esetén:*

A kötbér alapja az Előfizető által a késedelmes illetve hibás teljesítést megelőző hónapban kifizetett összes havi Forgalmi Díj 25 %-a.

A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után az egy órára jutó kötbéralap kétszeresét írja jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte.

A fizetendő kötbér havi összege nem haladhatja meg az Előfizető által, egy adott Előfizetői Szolgáltatás után fizetendő havi díj 30%-át.

## **6.8. PLC Szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizetőt megillető kötbér**

### 6.8.1. *Kötbér a Szolgáltatás megkezdésének, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének vonatkozásában*

#### *A) A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat számít fel*

A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az Egyszeri díj 1,5%-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg az Egyszeri díj 30%-át.

#### *B) A fizetendő kötbér mértéke, ha a Szolgáltató Egyszeri díjat nem számít fel*

A kötbér alapja az Előfizető által a létesítést követő első teljes hónapra (min. 28 nap) kifizetett havi díj összege vagy annak hiánya esetén az adott havi Forgalmi Díjak összege.

A fizetendő kötbér mértéke minden megkezdett nap késés után, az egy napra eső kötbéralap 100%-a. A fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a Havi díj vagy annak hiánya esetén az adott havi Forgalmi Díjak 30%-át.

### **6.8.2. Kötbér az éves rendelkezésre állás nem teljesítése esetére**

A kötbérfizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból bekövetkezett Szolgáltatás kiesés (hibás teljesítés) mértéke, az adott Szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

#### *A) A fizetendő kötbér mértéke PLC Internet esetén*

A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után a Szolgáltatás egy órára jutó előfizetési díjának kétszeresét írja jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte.

A fizetendő kötbér havi összege nem haladhatja meg az Előfizető által, az adott Előfizetői Szolgáltatás után fizetendő havi díj 30%-át.

#### *B) A fizetendő kötbér mértéke PLC Telefon esetén:*

A kötbér alapja az Előfizető által a késedelmes illetve hibás teljesítést megelőző hónapban kifizetett összes havi Forgalmi Díj 25 %-a.

A Szolgáltató minden éves rendelkezésre állást meghaladó további kiesett óra után az egy órára jutó kötbéralap kétszeresét írja jóvá az Előfizető részére attól a hónaptól kezdve, melyben a Szolgáltató az éves rendelkezésre állási keretet túllépte.

A fizetendő kötbér havi összege nem haladhatja meg az Előfizető által, egy adott Előfizetői Szolgáltatás után fizetendő havi díj 30%-át.

### **6.9. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető kötbér mértéke (kötbér hibaelhárítás késedelme esetén)**

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a Szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális időtartamot, akkor az hibás teljesítésnek számít.

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

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető valós hibabejelentését az ÁSZF-ben vállalt határidőre nem teljesíti, a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől, minden késedelmes nap után, az értesítés megtörténtéig kötbér fizetésére köteles. Ebben az esetben a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra akkor, ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni. Ekkor a kötbér mértéke a vetítési alap négyszerese.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra akkor, ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást nem tudja igénybe venni. Ekkor a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa.

Vetítési alap, a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összege, vagy a hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Amennyiben a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a vetítési alap a havi előfizetői díj alapján egy napra vetített összeg.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

### **6.10. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

6.10.1. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatóság piacfelügyeleti eljárásának megindítását kérheti, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

6.10.2. Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére,



amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.

### **6.13. A Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az Előfizető panaszával az Ügyfélszolgálathoz, továbbá az Illetékes önkormányzat jegyzőjéhez is fordulhat.

Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat  
Jegyzői iroda  
Cím: 1139 Budapest, Béke tér 1.  
Telefon: (1) 340-3575

Az Előfizető panaszával közvetlenül a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat.

#### **A Hatóság elérhetőségei:**

##### **Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Telefon: (1) 468-0673

Telefax: (1) 468-0680

Az Előfizető abban az esetben fordulhat a **Hírközlési és Média Biztos**hoz (**Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos** 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105, Honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu) ), ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, terméke, illetőleg az eljárása során hozott intézkedése vagy valamely intézkedésének az elmulasztása következtében az Előfizetőt az őt megillető jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot** is megkeresheti, az alábbi elérhetőségeken:

#### Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 , +36 1 459-4800/ 23023

Telefax: +36 1 411 0116

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

Ezen Hatóságokon kívül az Előfizető még az alábbi Hivatalhoz, illetőleg Bírósághoz fordulhat:

#### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: 472-8900

Telefax: 472-8905

[www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

**Területileg illetékes gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület**

**Budapesti Békéltető Testület**

1016 Budapest, Krisztina krt.99.

Telefon: 488-2131

telefax: 488-2186

E mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a 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 bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

**Pesti Központi Kerületi Bíróság**

1055 Budapest, Markó utca 25.

Levelezési cím: 1887 Budapest, Pf.: 28.,

Központi telefonszám: +36 1 354 6000