

AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE

(ezen dokumentum a DunaNet Hozzáférés ÁSZF kivonata, a bővebb információt az aktuális ÁSZF 6. pontjában találhatóak)

Az Ügyfélszolgálat hely(i)

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a <http://www.dunanet.hu> weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

DunaNet Központi Ügyfélszolgálati Iroda

H-2454 Iváncsa, Arany J. 14.

levelezési címe: H-2400 Dunaújváros Kossuth L. u. 37 fsz/2

nyitva tartás: Hétfő - Csütörtök: 9:00-12:00 13:00- 17:00 Péntek: 9:00-13:00

E-mail: info@dunanet.hu

Telefon: 1225

Telefax: +36 25 405 555

Telefonos ügyfélszolgálat ideje megegyezik az Ügyfélszolgálati Iroda nyitvatartási idejével.

A telefonos ügyfélszolgálat minden héten az első munkanapot követő (általánosan keddi) napokon: 07-21 óráig működik.

Hibabejelentő: ügyfélszolgálati időben: 1225 ügyfélszolgálati időn kívül: hangrögzítési szolgáltatás keretében és a hibabejelentes@dunanet.hu e-mail címen.

Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mailen vagy személyesen tett – észrevételét kivizsgálja. Amennyiben az észrevétel előfizetői panaszként értelmezhető a reklamáció általános esetben az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül kivizsgálja, és az előfizetőt értesíti a kivizsgálás eredményéről. Valamint tájékoztatja az ügyfelét milyen lehetőségei vannak abban az esetben, ha nem ért egyet a szolgáltató által adott válasszal. A személyesen, illetve nem közvetlen módon tett szóbeli panasz esetén a panaszt kivizsgálja amennyiben ez nem lehetséges arról jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon érkező bejelentés, észrevétel, reklamáció (panasz) esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mailen keresztül válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 3 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el

A panaszkezelés rendje:

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfélazonosítóval és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfélazonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

Írásbeli panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

Szóbeli panasz esetén amennyiben az közvetlenül és személyesen történik akkor a személy azonosítása után a panasz azonnali kivizsgálásához hozzákezd, és szükség esetén orvosolja. Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy a szóbeli panaszkezelést az ügyfél nem fogadja el akkor a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyre 30 napon belül írásban válaszol.

Nem közvetlen módon benyújtott panaszok esetén a szolgáltatónak csak akkor van módjában

panaszt befogadni, amennyiben a panasz tartalmazza az előfizető azonosításához szükséges adatokat, és megállapítható, hogy a panaszt az előfizető tudtával, vagy jóváhagyásával nyújtották be. Ezen kívül a panasz akkor értelmezhető egy bejelentés amennyiben tartalmazza a panaszt, amit ki lehet vizsgálni, és amiről eredményt lehet közölni. Ezen feltételek együttállása esetén a közvetett hibabejelentést szóbeli panasznak tekinti, és annak kezelését megkezdi, amennyiben nem lehetséges a panasz elhárítása akkor arról jegyzőkönyvet vesz fel, amely alapján tájékoztatja az ügyfelet a kivizsgálás eredményéről, döntését indokolja. Ezen kötelezettségének a szolgáltató az általános 30 napos határidőn belül tesz eleget.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, 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 és a vizsgálat eredményéről az ügyfelet tájékoztatja. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 3 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el

Ha az előfizető a fentebb meghatározott, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

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 az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló tartozása.

Az előfizető panaszának elutasítása esetén jogosult panaszát Békéltető Testület elé tární vagy a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni, vagy a területileg illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz is fordulhat. A panasz elutasítása esetén ezen testületek címét az elutasító válasz fogja tartalmazni.

A panasz elutasítása esetén a szolgáltató minden esetben indokolja az elutasítást, valamint azokat a szerveket akiket az előfizető megkereshet amennyiben az elutasítással nem ért egyet.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (részletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.