

# AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE

(ezen dokumentum a DunaNet Hozzáférés ÁSZF kivonata, a bővebb információt az aktuális ÁSZF 13. 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-2400 Dunaújváros Dózsa György út. 4/C I/7,

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

E-mail: [info@dunanet.hu](mailto:info@dunanet.hu)

Telefon: 1225

Telefax: +36 25 405 555

Hibabejelentő: ügyfélszolgálati időben: 1225 ügyfélszolgálati időn kívül: hangrögzítési szolgálat keretében és a [hibabejelentes@dunanet.hu](mailto:hibabejelentes@dunanet.hu) e-mail címen.

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, 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. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 3 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

## **Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

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 bejelentések, 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.

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. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződés rendkívüli felmondással felmondani.

Ha az előfizető a fentebb meghatározott, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejártá 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. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

Az előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni, vagy a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

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.