

# TÁJÉKOZTATÓ AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK BEJELENTÉSÉRŐL, A JOGORVOSLATI HELYEKRŐL

## 1. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

### 1.1. Ügyfélszolgálat elérése

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyének címe, elérhetősége és működési rendje a [www.pazmanykabel.hu](http://www.pazmanykabel.hu) weboldalon található. Emellett a szolgáltató ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

#### ***Pázmány Kábel Szolgáltató Kft.***

7400 Kaposvár, Németh István fasor 21.

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

Telefon és fax: (0682) 821000

06/209852491, 06/40629970

Nyitvatartási idő: 8.00–16.00

### 1.2. Bejelentési módok

Az előfizető írásban, szóban vagy e-mailen jelentheti a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton. Az előfizető az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában benyújtott észrevételeit, reklamációit az ügyfélszolgálat kivizsgálja, és 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon tájékoztatja az előfizetőt. Indokolt esetben a szolgáltató a telefonon történő észrevétel és reklamáció bejelentésére írásban vagy e-mailen keresztül válaszol. A szolgáltató számlareklamációt a számla keltétől számított 6 hónapon belül fogad el.

### 1.3. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

#### ***1.3.1. Díjreklamáció***

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással 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 szerződést a díjfizetés elmaradása miatt felmondani.

Ha az előfizető az ügyfél-azonosítással 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.

### **1.3.2. Jóváírás**

Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, akkor (havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül) a díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait 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. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

### **1.3.3. Forgalmi adatok megőrzése és szolgáltatása**

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 egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat nyomtatott formában köteles átadni. 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 ezeket az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

### **1.3.4. Egyéb előfizetői bejelentések, panaszok**

Amennyiben az előfizető egyéb, a 11.4., a 12.3.1. vagy a 12.3.3. pontok alá nem tartozó bejelentéssel vagy panasszal él, a szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül a bejelentést megvizsgálja, és az előfizetőt tájékoztatja.

### **1.3.5. Elutasítás**

Az előfizető a 11.4. és a 12.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának vizsgálatát kérni, vagy a 13.1. pont szerint eljárni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

## **2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN**

A jelen fejezetben rendezett kérdések a 11.–12. pontban szabályozottak.

### **2.1. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

A hibákat a szolgáltató felé személyesen, telefonon, üzenetrögzítőn, faxon vagy e-mailben lehet jelezni. A számlareklamációkat vagy a szolgáltatással kapcsolatos reklamációkat az ügyfélszolgálathoz címzett ajánlott levélben lehet megtenni.

Az előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A szolgáltatással kapcsolatos fogyasztóvédelmi feladatokat a területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőség, a hatósági minőség felügyeleti feladatokat pedig a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala látja el.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon is érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizetői jogviszonyból eredő vitás kérdések rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

### **2.2. A felügyeleti szervek és elérhetőségük**

Az előfizető a 11.4 pontban és a 12.3.1. bejelentés elutasítása esetén, valamint ha a szolgáltató hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérheti, továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulhat.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ (5) bekezdése tartalmazza.

#### *Nemzeti Hírközlési Hatóság*

1015 Budapest, Ostrom u. 23–25.

Telefon: (1) 375-7777

Fax: (1) 356-5520

#### *Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Pécsi Igazgatósága*

7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (72) 508-800

Fax: (72) 508-808

#### *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság*

1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: (1) 459-4800

Fax: (1) 210-4677

#### *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége*

7400 Kaposvár, Fő u. 57.

Telefon: (82) 510-868

Fax: (82) 510-661

#### *Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület*

7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: (82) 501-000

Fax: (82) 501-046

#### *Kaposvári Városi Bíróság*

7400 Kaposvár, Szent Imre u. 14/A.  
Telefon: (82) 528-060  
Fax: (82) 311-326  
Levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf. 116

*Gazdasági Versenyhivatal*  
1054 Budapest V., Alkotmány u. 5.  
Telefon: (1) 472-8900  
Fax: (1) 472-8905  
Levelezési cím: 1245 Budapest, Pf. 1036