

Tájékoztató PANASZ ügyintézésrel kapcsolatban

Az InterNet-X Magyarország Kft. (mint hírközlési szolgáltató, továbbiakban Szolgáltató) mindent megtesz annak érdekében, hogy Előfizetővel egyezsége jusson a szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése érdekében.

Előfizető az ügyfélszolgálaton személyesen-, vagy írásban tehet panaszt. Szolgáltató részletesen tájékoztatja Előfizetőt a kivizsgálás és elintézés módjáról. Panaszt bejelenteni személyesen Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában-, vagy írásban lehet. A panasz ügyintézési ideje legfeljebb 30 nap.

A személyesen, szóban tett panaszt a szolgáltató lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben nem orvosolható azonnal a szóban tett panasz, akkor arról jegyzőkönyvet kell felvenni, mely a továbbiakban írásbeli panaszként kezelendő.

Szolgáltató minden esetben írásban válaszol a bejelentett panaszokra. Az írásbeli válasz tartalmazza a panasszal kapcsolatos szolgáltatói álláspontot és az indoklást.

Amennyiben Előfizető nincs megelégedve a vizsgálat végeredményével és szolgáltatóval nem tud egyezsége jutni, akkor a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett felügyeleti szervekhez is fordulhat az alábbiak szerint. A felügyelet szervek elérhetőségeit külön fejezet tartalmazza.

A hírközlési szolgáltatás nyújtásának feltételeit a 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről, továbbá a kiegészítő rendeletek, valamint az ezeken alapuló Általános Szerződési Feltételek szabályozzák. Előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény is tartalmazza.

FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGEI:

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

E-mail cím: bmikik@bmikik.hu;

Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztosa

Budapesti Iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673

Szegedi Iroda: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300

Weboldal: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-alföldi Regionális Felügyelősége

Telefonszám: +36 62 541 737

Cím: 6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.

Levélcím: 6701 Szeged, Pf. 12.

weboldal: www.nfh.hu

Békéscsabai Kirendeltség

Cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.

Levélcím: 5601 Békéscsaba, Pf. 284.

Telefon: +36 66 546 150, +36 66 546 151

E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

Békéscsaba Város Jegyzője

Cím: 5600 Békéscsaba, Szent István tér 7.

Telefonszám: 66/523-802

Békéscsabai Városi Bíróság

Cím: 5600 Békéscsaba, Árpád sor 4.

Telefon: 66/321-211; Telefax: 66/ 322-846

E-mail: birosag@bcsaba.birosag.hu

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: (1) 472-8851

Weboldal: www.gvh.hu

InterNet-X Magyarország Kft. ügyfélszolgálat