

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
NORDTELEKOM Távközlési Szolgáltató
NYILVÁNOSAN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Székhely:

Cím: 1052 Budapest, Vármegye u. 3-5.

Telefon: 06-1-492-0000
1238

Fax: 06-1-267-61-14

Ügyfélszolgálat elérhetősége : **munkanapokon 9:00-17:00 óráig**

Cím: 1084 Budapest, Rákóczi tér 6. V/1.

Telefon: 06-1-492-0000

E-mail: [!\[\]\(17413706fd4997a1a4bdf85c6864eee1_img.jpg\) info@nordtelekom.hu](mailto:info@nordtelekom.hu)

Cégadatok:

Cégjegyzékszám: 01-10-046480

Adószám: 14921359-2-41

FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE (ÁSZF 19. PONT)

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

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, **a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől** kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz is fordulhat.

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

Hírközlési Fogasztói Jogok Képviseelője

1525 Budapest Pf. 75., Tel: (06 1) 457 7141, Fax: (06 1) 457 7105

Nemzeti Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., Telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Hírközlési Hatóság Általános Felügyeleti Igazgatósága

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

Ügyfélkapcsolati pontok

4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (+36 52) 522 122

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (+36 46) 555 500

7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (+36 72) 508 800

9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (+36 99) 518 500

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (+36 62) 568 300

Nemzeti Fogasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefax: (1) 210-4677

NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége

4024 Debrecen, Szent Anna u. 36., 4002 Debrecen, Pf. 475.

Telefonszám, Telefax: +36 52 327 753

Szolnoki Kirendeltség

5000 Szolnok, Kossuth L. út 2., 5001 Szolnok, Pf. 218.

Telefonszám: +36 56 513 336, Telefax: +36 56 514 306

Nyíregyházi Kirendeltség

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5., 4401 Nyíregyháza, Pf. 299.

Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397

Telefax: +36 42 504 398

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17., 6701 Szeged, Pf. 12.

Telefonszám, Telefax: +36 62 541 739

Kecskeméti Kirendeltség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3., 6001 Kecskemét, Pf. 209.

Telefonszám: +36 76 481 405, Telefax: +36 76 481 416

Békéscsabai Kirendeltség

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4., 5601 Békéscsaba, Pf. 284.

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

Telefax: +36 66 546 140

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége

3300 Eger, Kossuth L. u. 9., 3301 Eger, Pf. 81.

Telefonszám, Telefax: +36 36 323 587

Miskolci Kirendeltség

3525 Miskolc, Városház tér 1., 3501 Miskolc, Pf. 589.

Telefonszám: +36 46 506 071, Telefax: +36 46 506 072

Salgótarjáni Kirendeltség

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36., 3101 Salgótarján, Pf. 308.

Telefonszám: +36 32 511 116, Telefax: +36 32 511 118

NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége

1052 Budapest, Városház u. 7., 1364 Budapest, Pf. 144.

Telefonszám, Telefax: +36 1 411 0116

Ügyfélszolgálati Iroda

1088 Budapest, József krt. 6.

Telefonszám: + 36 1 459 4999, +36 1 459 4836, +36 1 459 4833

NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége

7400 Kaposvár, Fő u. 57., 7401 Kaposvár, Pf. 76.

Telefonszám, Telefax: +36 82 510 661

Pécsi Kirendeltség

7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16., 7602 Pécs, Pf. 900.

Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494,

Telefax: +36 72 510 791

Szekszárdi Kirendeltség

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13., 7101 Szekszárd, Pf. 294.

Telefonszám: +36 74 510 414, Telefax: +36 74 510 413

NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., 8050 Székesfehérvár, Pf. 936.

Telefonszám:, Telefax: +36 22 501 627

Tatabányai Kirendeltség

2800 Tatabánya, Fő tér 4., 2801 Tatabánya, Pf. 1607.

Telefonszám: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302

Veszprémi Kirendeltség

8200 Veszprém, Megyeház tér 1., 8210 Veszprém, Pf. 2184.

Telefonszám: +36 88 564 136, Telefax: +36 88 564 139

NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége

9022 Győr, Árpád út 32., 9002 Győr, Pf. 311.

Telefonszám, Telefax: +36 96 329 186

Szombathelyi Kirendeltség

9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1., 9701 Szombathely, Pf. 29.

Telefonszám: +36 94 505 220, Telefax: +36 94 506 984

Zalaegerszegi Kirendeltség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10., 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.

Telefonszám: +36 92 510 530, Telefax: +36 92 510 641

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK, DÍJREKLAMÁCIÓK, KÖTBÉR- ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE (ÁSZF 12. PONT)

12.1. Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat működtetése

12.1.1. Szolgáltató a hét minden napján, a nap 24 órájában elérhető **hibabejelentő szolgálatot**, és munkanapokon a címlapon meghatározott nyitvatartási rend szerinti **ügyfélszolgálatot** működtet, a címlapon meghatározott elérhetőség szerint. Az Előfizető szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját szóbeli panasz esetén azonnal kivizsgálja szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan írtak szerint köteles eljárni. Szolgáltató köteles az írásbeli panaszt azonnal nyilvántartásba venni és azt 30 napon belül írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját indokolni köteles, a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni és azt ellenőrző hatóságok részére kérésükre bemutatni.

12.1.2. Előfizető a Szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálaton írásban, telefonon, e-mailben vagy telefaxon jelentheti be.

12.2. Számlázás és számlareklamáció

12.2.1. Szolgáltató kijelenti, hogy illetéktelen külső személyek a számlázási rendszeréhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.

12.2.2. Szolgáltató köteles a szóbeli / írásbeli díjreklamációt azonnal nyilvántartásba venni és azt a 12.1.1. pontban foglaltak szerint megválaszolni. Abban az esetben, ha Előfizető vitatja a Szolgáltató által megállapított Szolgáltatási Díj összegét, Szolgáltatónak bizonyítania kell, hogy a Szolgáltatási Díj számításának módjában nem volt hiba.

12.2.3. Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A díjfizetési határidő lejárta után benyújtott díjreklamáció a díjfizetési határidőt nem érinti. A díjreklamáció megvizsgálására vonatkozó határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató nem jogosult a Szerződést a díjfizetés elmaradása indokával felmondani.

12.2.4. Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számlaegyenlegén egy összegben jóváírja. A díjkülönbözet jóváírása esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a késedelmi kamat mértékével.

12.2.5. Ha Szolgáltató az Előfizető reklamációját nem, vagy csak részben fogadja el, köteles az Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

12.2.6. A Szolgáltató számlareklamációt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. (2) bekezdésében meghatározott elévülési határidő figyelembe vételével fogad el.

12.3. A kötbér igények rendezése

12.3.1. Kötbérre vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz az ÁSZF 4.1.5 (késedelmes teljesítés), 7.5.5 (késedelmes átírás), 11.3 (késedelmes hibajavítás) pontja.

12.3.2. A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti.

12.3.3. Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti.

AZ ELŐFIZETŐ JOGAI HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN, A KÖTBÉR ÉS DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, VITARENDEZÉS (ÁSZF 13. PONT)

13.1. Az Előfizető kötbérre és díjcsökkentésre vonatkozó jogai hibás teljesítés esetén

13.1.1. Kötbérre vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz az ÁSZF 4.1.5 (késedelmes teljesítés), 7.5.5 (késedelmes átírás), 11.3 (késedelmes hibajavítás) pontja.

13.1.2. A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kijavítani.

13.1.3. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására az 13.1.2. bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

13.1.4. A 13.1.2. bekezdésben foglaltak nem teljesítése esetén a szolgáltató a hiba kijavítására nyitvaálló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a 13.1.5. és 13.1.6. bekezdések szerinti kötbér fizetésére köteles.

13.1.5. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

13.1.6. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a 13.1.4. bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

13.1.7. 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.

13.1.8. Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

13.2. Szolgáltató felelőssége a Szerződés teljesítéséért

Előfizető tudomásul veszi, hogy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. § értelmében, valamint a Szolgáltatások nyújtásának sajátosságai miatt Szolgáltató a Szerződés felrőhatóan késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

13.3. Vitarendezés

13.3.1 Előfizető a reklamáció elutasítása miatt az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához fordulhat minőség-felügyeleti vizsgálat lefolytatását kérve.

13.3.2.A jogvitát Felek véglegesen polgári eljárás keretében döntenek el, amelyre hatáskörtől függően a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság vagy a Fejér Megyei Bíróság illetékes.

13.3.3.Felek a Szerződésből eredő jogvitáik elbírálására hatáskörtől függően a Fejér Megyei Bíróság, illetve a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

13.3.4.Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.