

Panaszkezelési Szabályzat és Előfizetői tájékoztató

**vezetékes műsorjel-elosztás
(nyilvános televízió-műsorelosztási és nyilvános rádió műsorelosztás)
internet elérési szolgáltatás
helyhez kötött telefonszolgáltatás
mobil telefon és mobil internet szolgáltatás**

nyújtásához

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A./ Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése
(kivonat az ÁSZF-ből)

6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 30 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon – a bejelentés időpontjától számítva – 2 évig köteles megőrizni.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell

ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére a telefonos ügyfélszolgálatra érkező hívásokról készült hangfelvételek kiadását hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a Szolgáltató.

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

6.4.4. A panaszok kezelési rendjét a 6.3. pont tartalmazza.

6.4.5. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézése, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában

- a) *előfizetői panasz*: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.
- b) *hibabejelentés*: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

6.3.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb időt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

6.3.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani a megreklamált számlák tekintetében.

A Szolgáltató jogosult a 6.3.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben az Előfizető/Költségviselő bármely felszámított díj összegét vitatja, akkor Előfizető/Költségviselő kizárólag az adott díjat tartalmazó számla egészével kapcsolatosan nyújthat be reklamációt.

6.6 *Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése*

6.6.1 A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a

Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

B./ Tájékoztatás jogvita kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, eljáró szervek, hatóságok megnevezése, elérhetőségei

1. Hírközlési Hatóság hatásköre

A felhasználók és Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Amennyiben bárki elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály sérelmét észleli, bejelentéssel élhet, amennyiben a bejelentés tárgyában nem minősülne ügyfélnek. (nem saját ügyében érte jogsérelem). A bejelentés benyújtása ingyenes. A bejelentés alapján a Hatóság mérlegelése szerint hivatalból eljárást indíthat.

Amennyiben az Előfizető elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály sérelmét észleli saját, egyedi ügyében, úgy kérheti eljárás lefolytatását. A kérelemre az eljárás megindul, a kérelem benyújtása eljárási díj megfizetésével jár.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

E-mail: info@nmhh.hu

Postacím: 1525. Pf. 75

Fax: (06 1) 457 7100

További ügyfélkapcsolati pontok:

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

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

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (+36 72) 508 800
 Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (+36 99) 518 500
 Cím: 6721 Szeged, Csongrádi u. . 15., Telefon: (+36 62) 568 300

A kérelmek és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (a továbbiakban: Eht.)
 5/2011. (X. 6.) NMHH rendelet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság egyes eljárásainak igazgatási szolgáltatási díjairól és a díjfizetés módjáról
 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

2. Elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

Média- és Hírközlési Biztos

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
 Telefon: (+36 1) 429 8644
 Fax: (+36 1) 429 8761
 Honlap: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

A panasz megtételének módját tartalmazó jogszabály:
 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

3. Fogyasztóvédelmi hatáskör

3.1. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 43/A. § (1)-(3) bekezdésében, 45/B. §-ában és az Eht. 21. § (4) és (5) bekezdésében foglaltak tekintetében a nemzeti fejlesztési miniszter jár el:

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Székhely, ügyfélszolgálati iroda: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.
 Központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1.
 Telefonszám: +36-1-795-1700, +36-1-795-6766, +36-1-795-3832, +36-1-795-6816
 Telefax: +36-1-795-0697
 E-mail: ugyfelszolgalat@nfm.gov.hu

3.2. A jelen pontban megjelölt alábbi ügyekben:

- az Eht. 21. § (1)-(3) bekezdésében,
- az Fgytv. 16/B. §-ában, 17/A, 17/B, 17/D. § (1) - (2) és (6a) bekezdésében, 29. § (11) bekezdésében foglaltak,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontjában meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokkal összefüggő fogyasztóvédelmi ügyek,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény 10. § (1) bekezdésében foglaltak,
- az Eht. 21. § (6) bekezdésében foglaltak, így az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban vagy az Eht. végrehajtására

kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése,

- az Eht. 21. § (7) bekezdésében foglaltak, így az Eht. 130. § (1) bekezdés második mondatában, Eht. 130. § (2) bekezdésében, Eht. 132. § (4) bekezdésében, Eht. 134. § (14) bekezdésének második mondatában, Eht. 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése

tekintetében a **Megyei Kormányhivatal megyeszékhely szerinti járási hivatala jár el:**

<p>Kecskeméti Járási Hivatal Cím: 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 12. Telefonszám: +36 76 795-829 E-mail: kecskemet@bacs.gov.hu Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. Telefonszám: +36 76 795-710 E-mail:</p>	<p>Szekszárdi Járási Hivatal Cím: 7100 Szekszárd, Bezerédj utca 10. Telefonszám: +36 74-795-603 E-mail: titkarsag.szekszard@tolna.gov.hu Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. Telefonszám: +36 74-510-414 Fax:+36 74-999-103 E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu</p>
<p>Pécsi Járási Hivatal Cím: 7621 Pécs, Kossuth tér 1-3. Telefonszám: +36 72 795 693 +36 72 795 624 Fax: +36 72 795 700 E-mail: pecs.jaras@baranya.gov.hu Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. Telefonszám: +36 72 795-398 Fax: +36 72 795 700 E-mail: pecs.fogyasztovedelem@baranya.gov.hu</p>	<p>Veszprémi Járási Hivatal Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József utca 3-5. Telefonszám: +36 88 550 508 Fax: +36 88 550 819 E-mail: veszprem.jaras@veszprem.gov.hu Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József utca 3-5. Telefonszám: +36 88 550 510 Fax: +36 88 550 799 E-mail: veszprem.musz.fogy.fogl.@veszprem.gov.hu</p>
<p>Zalaegerszegi Járási Hivatal Cím: 8900 Zalaegerszeg, Kazinczy tér 4. Telefonszám: +36 92 550-300 Fax: +36 92 550 301 E-mail: zalaegerszeg@zalajaras.hu Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24. Telefonszám: +36 92 510-530 Fax: +36 92 510-641 E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu</p>	<p>Székesfehérvári Járási Hivatal Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. Telefonszám: +36 22 795 750 Fax: +36 22 795 814 E-mail: hivatal.szekesfehervar@fejer.gov.hu Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8000 Székesfehérvár, Mátyás király körút 6. Telefonszám: +36 22 511-000 E-mail: szabo.aliz@fejer.gov.hu</p>
<p>Szombathelyi Járási Hivatal Cím: 9700Szombathely,Hollán Ernő u. 1. Telefonszám: +36 94 795-700 Fax: +36 94 501-803 E-mail: jaras.szombathely@vas.gov.hu Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 9700Szombathely,Wesselényi u. 7.</p>	

Telefonszám: +36 94 518-201 Fax: +36 94 518-203 E-mail: meff.vezeto@vas.gov.hu	
--	--

3.3. Az Fgytv. 38. § (1)-(3), (7) és (8) bekezdésében foglaltak tekintetében a Pest Megyei Kormányhivatal jár el:

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 1141 Budapest, Komócsy u. 17-19.

telefon: (1) 460-2231

e-mail: fogyved@pest.gov.hu

3.4. Egyéb fogyasztóvédelmi hatósági ügyek tekintetében (Fgytv. 45/A. §) az illetékes járási hivatal jár el:

Illetékes járási hivatalok elérhetőségét a <http://jarasinfo.gov.hu/> oldal tartalmazza.

A fogyasztóvédelmi hatóság elsőfokú eljárása illetékmentes.

A kérelmek megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

4. Gazdasági Versenyhivatal hatásköre

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el.

A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos. A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértés miatt bárki bejelentéssel vagy panasszal élhet a Gazdasági Versenyhivatalnál. A Gazdasági Versenyhivatal eljárásainak határidejéről, az eljárások további feltételeiről a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény rendelkezik.

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 211) Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

5. Kizárólagosan illetékes bírósági fórum:

Szekszárdi Járásbíróság

Cím: 7100 Szekszárd, Augusz I. u. 1-3.

Levelezési cím: 7101 Szekszárd, Pf. 246.

Telefon: +36-74-419-511

Telefax: +36-74-419-511

E-mail: birosag@szekszard.birosag.hu

Szekszárdi Törvényszék

Cím: 7100 Szekszárd, Dózsa György u. 2.

Levelezési cím: 7101 Szekszárd, Pf. 92

Telefon: +36-74-505-800

E-mail: birosag@szekszardit.birosag.hu

A bírósághoz fordulás módját tartalmazó jogszabályok:

2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

6. Békéltető Testület hatásköre

Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) az illetékes Békéltető Testület jár el:

A békéltető testületi eljárás a fogyasztó kérelmére indul, díjmentes. Az eljárás időtartama 90 nap, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

Baranya Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési cím: 7602, Pécs, Pf. 109.

Telefonszám: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
 Telefonszáma: (88) 814-111
 Fax száma: (88) 412-150
 E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
 Telefonszám: (22)-510-310
 Fax: +36-22-510-312
 E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu, fmkik@fmkik.hu

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
 Telefonszáma: (92) 550-513
 Fax száma: (92) 550-525
 E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
 Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532
 Fax száma: (76) 501-538
 E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9700, Szombathely, Honvéd tér 2.
 Telefonszáma: (94) 312-356, (94)-506-645
 E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

A kérelem megtételének módját tartalmazó jogszabály:
 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában**Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) és tagszervezetei**

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
 Telefon: 06-30-400-4477, 06-30-515-3210
 E-mail: feosz@feosz.hu

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:
 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
 Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.