

## Panaszkezelési tájékoztató

### Az ügyfélszolgálat működése

A Satelit Híradástechnikai Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a [www.satelit-kft.hu](http://www.satelit-kft.hu) weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

### Ügyfélszolgálati Iroda

postacím:	9027 Győr, Egyenlőség u. 28.
hibabejelentés, műszaki, technikai segítség:	help@satelit-kft.hu
általános információk:	info@satelit-kft.hu
számlainformációk, számlapanaszok:	szamla@satelit-kft.hu
telefon / fax:	(96) 328-138 (40) 200-854
technikai segítségnyújtás:	(20) 22-69-447, (30) 21-60-933

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 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

### Az ügyfélszolgálat nyitva tartása

A szolgáltató ügyfélszolgálati munkanapokon 8:30 és 15:30 tart nyitva, valamint ebben az időben fogadja a beérkező telefonhívásokat is. Ez alól kivétel a minden hét szerdája, amikor a szolgáltató a beérkező telefonhívásokat 8 és 20 óra között fogadja.

Munkaszüneti napokon 9 és 14 óra között, és ünnepnapokon 9 és 12 óra között a technikai segítségnyújtást biztosító telefonszám hívható.

### Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

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 ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt.

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét igazolta. Szóbeli bejelentések, panaszok esetén a szolgáltató igazolásként az Előfizetői jelszót, vagy 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.

Az Előfizető a bejelentések elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Hatóság és Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

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

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 felügyelőséghez is fordulhat.

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

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

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

### **Felügyeleti szervek és elérhetőségeik**

#### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala, Központi ügyfélfogadó iroda**

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

#### **Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda**

9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Fax: (99) 518-518

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4800, Fax: (1) 210-4677

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

9022 Győr, Árpád út 32. Telefon: (96) 329-244, Fax: (96) 328-186

#### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Telefon: (1) 472-8851, Fax: (1) 472-8905