

Panaszod van?

Az ügyfeleink elégedettsége érdekében kialakított panaszkezelési folyamatunk részleteiről az alábbiakban tájékozódhatsz

Mely esetekben tehetek panaszt?

A minőség és ügyfélélmény iránti elkötelezettségünk elvei alapján panasznak tekinthetők:

- a termékeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatos sérelem,
- minden olyan eset, amikor felmerülhet, hogy Társaságunk nem tett eleget szerződésben vállalt, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségeinek,
- ha a kollégáinktól kapott információ téves, nem pontos, és ez hátrányosan érint,
- ha nem megfelelő ügyintézással, kommunikációval találkozol kollégáink részéről.

Az alábbi esetek nem igényelnek panaszvizsgálást, ezért a gyorsabb válasz érdekében hasonló kérdéseiddel és észrevételeiddel kérjük, fordulj ügyfélszolgálati munkatársainkhoz, közvetlen elérhetőségeink bármelyikén:

- általános kérdések, információkérés (pl. árak) eszközeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatban,
- érdeklődés akcióinkkal kapcsolatosan,
- adatváltozások bejelentése,
- ha a számlán nem találod valamelyik tételt, szolgáltatást vagy kedvezményt, olyan műszaki jellegű hibabejelentések, mint pl. készülék beállítási probléma, hirtelen fellépő hálózat elérési-, szolgáltatás kiesési problémák, elromlott a szolgáltatáshoz biztosított eszköz, megsérült oszlop vagy vezeték
- Domino feltöltőkártyás előfizetés egyenlegével kapcsolatos kérdések, annak bejelentése, hogy nem kaptad meg a havi számlát.

Mit kell tartalmaznia a panaszbejelentésnek?

Annak érdekében, hogy bejelentésed a lehető legrövidebb időn belül és teljes körűen vizsgálhassuk, segíts munkánkat azzal, hogy minden, a panasz vizsgálásának szempontjából lényeges információt megosztasz velünk.

Annak érdekében, hogy bejelentésedet a legrövidebb időn belül vizsgálhassuk, és ennek eredményéről tájékoztathassunk, javasoljuk, hogy elérhetőségeink közül válaszd az online bejelentés lehetőségét:

- az előfizető családi és utónevét,
- a panaszhoz kapcsolódó előfizető azonosítókat (mobil előfizetés esetén a hívószámot, folyószámla számot, otthoni előfizetés esetén az MT ügyfélazonosítót),

- a szolgáltatás megnevezését (otthoni hangszolgáltatás esetén a kapcsolási számot is),
- otthoni szolgáltatás esetén az érintett hozzáférés telepítési címét, vételi helyét,
- a kapcsolattartói telefonszámod.

Kérjük, pontosan és részletesen ismertesd észrevételed. A bejelentésed tartalmazza:

- a probléma pontos leírását,
- a bekövetkezésidőpontját,
- előzmény (pl.: telefonos vagy személyes Ügyfélszolgálatunkon történt-e megkeresés),
- az érintett eszköz (ha van) pontos típusát.

Például ha úgy érzed, hogy a telefonos ügyintézésed alkalmával pontatlan vagy hiányos tájékoztatást kaptál, bejelentésedben tüntesd fel, hogy hívtad-e telefonos ügyfélszolgálatunkat vagy mi kerestünk-e meg, a pontos időpont (nap, óra, perc) megjelölésével, továbbá hogy milyen telefonszámról hívtál bennünket, illetve milyen hívószámon fogadtad hívásunkat.

Amennyiben a számlázott díjakkal, kedvezményekkel nem értesz egyet, kérjük, megkeresésedben tüntesd fel a számla/számlák sorszámát illetve azt az időszakot, melyre észrevételed vonatkozik.

Abban az esetben, ha az elküldött panaszod alapján nem tudjuk egyértelműen beazonosítani az érintett előfizetést, csak további adatok bekérése után indíthatjuk el a vizsgálatot.

A panasz teljes körű kivizsgálásához kollégáinknak szüksége lehet bizonyos kapcsolódó dokumentumokra (pl. eszközeleadást igazoló dokumentum, részletes számlán bejelölt reklamált tételek), ezért kérjük, csatolj minden olyan lényeges dokumentumot panaszodhoz, amely fontos lehet a kivizsgáláshoz.

Hogyan tehetek panaszt, bejelentést?

Annak érdekében, hogy bejelentésedet a legrövidebb időn belül kivizsgálhassuk, és ennek eredményéről tájékoztathassunk, kérjük, hogy elérhetőségeink közül válaszd az online bejelentés lehetőségét:

- bejelentkezés nélkül, az online levélíró felületünkről küldött levélben, ahol lehetőséged van csatolni a panasz teljes körű kivizsgálásához szükséges dokumentumokat;
- személyes adataid valamint az utolsó havi számla – új előfizetőként a vásárlási számla - sorszámának megadásával lehetővé válik, hogy e-mailben válaszolhassunk

Előfordulhat, hogy a fentiek ellenére válaszunkat mégis postai levélben küldjük, személyes adataid védelme, hatósági előírások vagy a bejelentés témája miatt (pl. számlamásolat, híváslista, csekk újraküldése). Megértésedet köszönjük.

Mennyit kell várnom a válaszra?

Megkeresésedre lehetőség szerint minél hamarabb válaszolunk. Az Általános Szerződési Feltételek szerint 30 napon belül vagyunk kötelesek a kivizsgálást elvégezni, illetve annak eredményéről az írásbeli tájékoztatást megküldeni.

Ha egy-egy probléma feltárásához szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudjuk ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a vizsgálati idő meghosszabbodhat.

Mi történik a panasz kivizsgálás során?

Társaságunk minden egyes panaszt a lehető legnagyobb odafigyeléssel kezel, minden ügyfelünk bejelentése fontos számunkra. Törekszünk a bejelentést objektíven, az ügyfeleink szemszögéből megközelített valós képet vizsgálni. Függetlenül attól, hogy a kivizsgálás során a megadott panaszt jogosnak, jogtalanak, vagy a tevékenységünkhöz nem kapcsolódónak ítélnénk, részletekbe menően tájékoztatni fogunk döntésünk eredményéről és annak indokáról.

Meghallgatunk, és rögzítjük a panaszod, bejelentésed:

- A panaszhoz egy iktatószámot rendelünk, amely segítségével a későbbiekben könnyedén érdeklődhetsz a panasz kivizsgálás folyamatáról.
- Gondoskodunk arról, hogy a kivizsgálás során az érintett szakterület bevonásra kerüljön. Ez garantálja, hogy minden általad jelzett problémát teljes körű szakértelemmel vizsgáljunk ki.
- Minden esetben igyekszünk az érintett kollégával egyeztetni, amennyiben a reklamációval kapcsolatban mérvadó, a beszélgetés visszahallgatására is lehetőségünk van.

Teljeskörűen kivizsgáljuk panaszod, folyamatosan keresve a megoldást:

- minden részletre figyelve körültekintően, és objektíven járunk el,
- ha hibáztunk, gondoskodunk a probléma gyors orvoslásáról,
- folyamatosan keressük azokat a lehetőségeket, amelyekkel a tudomásunkra jutott problémák későbbi felmerülése megszüntethető.

A kivizsgálás eredményéről lehetőség szerint minél előbb tájékoztatunk:

- Amennyiben a kivizsgálást 30 napon belül nem tudjuk teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat nem tudjuk beszerezni (mert pl. harmadik fél közreműködése szükséges), természetesen tájékoztatunk a vizsgálati idő meghosszabbításáról.

Mit tehetsz, ha elégedetlen vagy a kivizsgálás eredményével?

Elsődleges célunk, hogy számodra megnyugtató megoldást találjunk, ezért ha a bejelentésedre kapott választ nem tartod megfelelőnek, azt elérhetőségeink bármelyikén jelezheted felénk.

Mindezekén túl jogvita esetén az Általános Szerződési Feltételekben található szervezetekhez és hatóságokhoz fordulhatsz.

Böngéssz Gyakori Kérdéseink között, ahol további segítséget kaphatsz általános és panaszkezelési kérdésekben, mobil és otthoni témákban is.

Javaslataidat, pozitív élményeidet szeretnéd megosztani velünk?

Mint ahogyan a panaszok, bejelentések kezeléséből is rengeteg hasznos információt kapunk szolgáltatásaink fejlesztéséhez, természetesen örömmel fogadunk minden olyan ötletet is, amely rávilágít, hogy miként emelhetjük tovább szolgáltatásaink, munkánk színvonalát.

Oszd meg velünk, hogy melyek azok a termékek, szolgáltatások amelyekkel elégedett vagy, és mely szolgáltatásainkról véled úgy, hogy lehetséges lenne fejlesztésük:

- Ha elégedett vagy egy munkatársunkkal kérjük, írd meg nekünk és továbbítjuk az elismerést,
- Ha elégedett vagy egy termékünkkel kérjük, küldj erről visszajelzést, amit továbbíthatunk a termékért felelős területnek, ezzel is támogatva munkájukat.
- Ha pedig szolgáltatásaink, termékeink fejlesztésével kapcsolatban szeretnél javaslatot tenni, bátran küldd meg nekünk, továbbítjuk szakértőinkhez, akik megvizsgálják, és felhasználják további munkájuk során.