

Tisztelt Ügyfelünk!

Észrevételeivel, esetleges panaszaival fordulhat az érintett üzlet vezetőjéhez, vagy továbbíthatja azokat a következő központi címre:

Magyar Telekom Nyrt.

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Elektronikus levelezési cím: www.telekom.hu/irjonnekunk

Telefonszám: 1414

Internet: www.telekom.hu

Adott szolgáltatással kapcsolatos előfizetői panaszokat az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatánál terjesztheti elő **szóban vagy írásban**. A **szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, szükség szerint orvosoljuk. Ha utóbbit nem lehet,** vagy azzal az előfizető nem ért egyet, - a telefonon bejelentett panaszokat kivéve - **jegyzőkönyvezzük**, és egy másolati példány átadása mellett **írásbeli panaszként kezeljük**. A vásárlók a **vásárlók könyvébe** bejegyezhetik az **üzlet működésével,** továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javasolataikat.

Az ügyfélszolgálat **a panasz elutasítását** meghatározott előfizetői szolgáltatások esetén köteles **indokolással ellátva írásba foglalni** és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy megfelelő határidőn belül megküldeni. A panaszkezelés itt részletezett folyamatába nem értendő bele a hibabejelentések valamint a díjreklamációk kezelése, ezekkel kapcsolatban az eltérő (jogszabályokban és Általános Szerződési Feltételekben foglalt) rendelkezések okán más eljárási rend irányadó, mely az Általános Szerződési Feltételekben részletesen megismerhető. A szolgáltató az előfizetőktől érkező panaszokat vizsgálja és a vizsgálat eredményéről, azok jellegétől függően 30 napon, illetve az előírások által meghatározott határidőn belül, a bejelentés módjának, tartalmának és a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztatja az előfizetőt. **A felek közötti megállapodások a panaszok kezelésének folyamatát másként szabályozhatják.**

Az előfizetői panasz kivizsgálhatósága érdekében az ügyfél MT ügyfélaonosítóval, jelszóval, vagy más, megfelelő, illetve esetenként meghatározott módon előfizetői minőségét igazolni köteles. Azon panaszokkal, melyek formájuknál vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az érdemi kivizsgálásra, továbbá amelyek nem tartalmazzak a szolgáltatóval, vagy az általa nyújtott szolgáltatással kapcsolatos konkrét probléma meghatározást, a szolgáltató nem köteles érdemben, jelen eljárási rend szerint foglalkozni

A harmadik fél által nyújtott emeltdíjas szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszkezelés illetékességi szabályai a fentiekől eltérnek: a Magyar Telekom Nyrt. csak az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos panaszokat kezeli, a Magyar Telekom Nyrt. hálózatán nyújtott, az arra épülő tartalomszolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseket, illetve panaszokat a tényleges szolgáltatást nyújtó harmadik félnek kell kezelnie, saját ügyfélszolgálatán keresztül. **Az előfizetőink számára a harmadik fél által nyújtott tartalomszolgáltatás tartalmi részére vonatkozóan minden felelősség az adott harmadik felet terheli.**

Az egyes előfizetői szolgáltatások esetében alkalmazott panaszkezelés -, illetve különösen a díjreklamációk, vagy minőségi kifogások eltérő részletszabályairól további részletes információkkal szolgálunk az általános szerződési feltételeink vonatkozó rendelkezéseiben, amelyek mind ügyfélszolgálatainkon, mind internetes honlapunkon hozzáférhetőek.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

Amennyiben az előfizető a szolgáltató vizsgálatának eredményét nem fogadja el, azok jellegétől függően panaszával a következő hatóságokhoz, illetve bíróságokhoz fordulhat.

Megyei Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető Testületek

Az Előfizető és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita, így különösen a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívül rendezhető a békéltető testület útján, azonban kizárólag az elektronikus hírközlésre vonatkozó speciális jogszabályi rendelkezések figyelembe vételével. Elérhetőségei: www.mkik.hu

Járási (kerületi) hivatalok

Amennyiben az előfizető úgy ítéli meg, hogy a szolgáltató fogyasztóvédelmi rendelkezést sértett meg, az illetékes járási (kerületi) hivatalhoz fordulhat. Elérhetőség: www.telekom.hu/jarasi-hivatalok

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), ezen belül a Hírközlési- és Média Biztos

Az előfizető az NMHH-hoz fordulhat az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály megsértése miatt, illetve a szerződéskötéssel kapcsolatos jogviták esetén indított eljárásokban. A Hírközlési és Média Biztoshoz bejelentéssel élhet az Előfizető, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető a Hírközlési és Média Biztoshoz fordulhat, ha az előfizetői szolgáltatás a szolgáltató által a teljesítésére vállalt minőségi követelményeinek meg nem felelésével, azaz az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítésével kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást az előfizető vitatja. Elérhetőségei: www.nmhh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó magatartás észlelése esetén bárki bejelentéssel vagy panasszal élhet a Gazdasági Versenyhivatalhoz. Elérhetőségei: www.gvh.hu

Budai Központi Kerületi Bíróság és az illetékes Városi Bíróságok

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető az előfizetői szerződés rendelkezései szerinti, ennek hiányában az eljárásra általánosan illetékes bírósághoz fordulhat. Elérhetőség: www.birosag.hu