

A Vidanet Zrt. panaszkezelési folyamata

Bejelentés benyújtásának módja:

Ügyfeleink az előfizetői szerződéssel kapcsolatos bejelentéseiket, panaszukat személyesen ügyfélszolgálati irodáinkban, írásban, telefonon és online tehetik meg. Az online, valamint telefonon érkező bejelentéseket úgy kezeljük, mint az írásban érkező panaszokat. Telefonos bejelentést abban az esetben tudunk elfogadni, ha az előfizető megadja az ügyfélszámát.

Bejelentés benyújtásának helye:

A bejelentéseket az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében meghatározott elérhetőségekre várjuk. Internetes blogokban, közleményekben, szórólapon, hirdetésben vagy más módon közölt panasz kivizsgálására a Vidanet nem köteles.

Ügyfeleink ezen felül a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnél, a hírközlési hatóságnál, vagy az illetékes bíróságnál tehetnek bejelentést.

Bejelentés elbírálása:

- **Személyes bejelentés esetén:** Amennyiben lehetőségünk van rá, azonnal orvosoljuk a panaszt, ellenkező esetben feljegyzést készítünk, kivizsgáljuk a bejelentést és 30 napon belül választ adunk előfizetőnknek.
- **Írásos bejelentés esetén:** A panaszt kivizsgáljuk, és a reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező formában (írásban vagy e-mailben), utalva a panaszbejelentés tartalmára, választ adunk.

Bejelentés tárgya:

A panasz tárgya lehet az előfizetői szerződés mellett az ügyfélszolgálat elérhetősége, működése, az ügyintézés módja, a tájékoztatás elégtelensége, bármely alkalmazottunk magatartása.

A hibabejelentés nem minősül a szolgáltatásminőség miatti panasznak, kivéve, ha az előfizető a hiba jellege, illetve mértéke miatt kötbérigényt vagy a szerződése felmondását helyezi kilátásba.

További információk:

- Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében kötelesek vagyunk az ügyfeleink vagyonában okozott kárt megtéríteni. A kártérítés nem vonatkozik az elmaradt haszonra.
- Nem vagyunk kötelesek kivizsgálni azokat a bejelentéseket, amelyekből nem azonosítható, hogy a panasz mire irányul, illetve a panasz érthetetlen vagy ellentmondásos.
- Amennyiben a telefonos vagy online bejelentés sérti vállalatunk vagy bármely alkalmazottunk jó hírnevét, becsületét, jogunk van visszautasítani a panaszt, emellett jogi eszközökkel fellépni a nyilatkozatot tevő féllel szemben.

Számlareklamáció kivizsgálása:

- **Bejelentési határidő:** Az előfizető a kiszámlázott díj összegét a számla fizetési határidejének napjáig kifogásolhatja. A díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba vesszük és 30 napon belül kivizsgáljuk.
- Határidőn belül történt bejelentés esetén a kivizsgálás befejezéséig nem vagyunk jogosultak az előfizető szerződését rendkívüli felmondással felmondani.
- Ha az időben benyújtott reklamációt a bejelentéstől számított 5 napon belül nem utasítjuk el, a bejelentésben kifogásolt díjtétel fizetési határideje a kivizsgálás időtartamával meghosszabbodik.
- **A számlareklamáció elfogadása esetén:** Havi díjfizetésnél a következő havi elszámolással, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül jóváírjuk a díjkülönbözetet előfizetőnk számláján, illetve visszafizetjük azt. Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést nem térítünk vissza.
- **Számlareklamáció visszautasítása esetén:** Előfizetőink a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség és/vagy hírközlési hatóság vizsgálatát kérhetik. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárásról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése szól.
- Az előfizető – az adatkezelési szabályok figyelembe vételével – a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerheti a saját számlázási adataira vonatkozó kimutatást.

Társaságunk fogyasztóvédelmi békéltető testület döntésének nem veti alá magát.