

6.

Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

6.1.

Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás:

Az előfizető hibabejelentést csak az ügyfélszolgálati elérhetőségeken és időkbén tehet.

Minden hibabejelentés naplózásra kerül. A hibabejelentést a szolgáltató megvizsgálja és amennyiben a hiba a szolgáltató érdekkörén belülre esik, 48 órán belül megkezdí a hiba elhárítását.

A hiba 72 órán belül kijavításra kerül amennyiben az előfizető biztosítja erre a lehetőséget. Az elvégzett munkáról helyszíni jegyzőkönyv készül amelyet előfizető az aláírásával hitelesít.

6.2.

Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén:

Az előfizetőt a szolgáltató által a helyreállításra vállalt határidőn túl eső időszakra kötbér illeti meg.

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

6.3.

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

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a

kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség

teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató

köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban

olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének

ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre

vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles

eleget tenni, hogy

a)

a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,

vagy

b)

az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az

előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében –

amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással,

egyébként postai úton fizeti meg.

6.4.

Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje:

Lásd az 1.2 pontot és a 2. mellékletet.

6.5.

A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:

A Nethun Kft. szolgáltatására nem értelmezhető.

6.6.

Tájékoztatás a szolgáltatással 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:

3. melléklet.

5. oldal Nethun Kft. ÁSZF 2017. 01. 01.

7.

Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:

7.1.

Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj:

4. melléklet

7.2.

A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések:

Amennyiben az előfizető a számláját csekken szeretné kielégíteni, a szolgáltató 200.-Ft adminisztrációs díjat számít fel.

7.3.

A kártérítési eljárás szabályai:

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai:

Késedelmes rendszerbe állítás esetén a 2. mellékletben meghatározott, vagy a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben a 2. bekezdésben meghatározott, vagy a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (3) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni. Késedelmes átírás esetén amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. Késedelmes áthelyezés esetén szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az

áthelyezés díjának egyharmada. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni.

6. oldal Nethun Kft. ÁSZF 2017. 01. 01.

A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

(1) Hibajavítás utáni késedelmes értesítés esetén szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.
- c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.