

PANASZOK KEZELÉSE:

Az előfizető a reklamációt írásban, postai úton, ajánlott, tértivevénnel ellátott levélben az alábbi címre juttathatja el:

Optanet Kft., Ügyfélszolgálat, 6640 Csongrád, Pf. 11.

Ha az előfizetőnek **az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnnyal kapcsolatos reklamációja** van, a területi ügyfélszolgálati irodához kell fordulnia. Ügyfélfogadási időben lehetőség van a reklamáció személyes előterjesztésére. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és 30 napon belül az Előfizetőnek levélben, vagy e-mailben válaszol. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató, a reklamáció természetétől függően – indokolt esetben – írásban is válaszolhat.

Ha az előfizető a szolgáltató által **felszámított díj összegét vitatja** (ide nem értve a Szolgáltató által történő díjmódosítás mértékének vitatását), a szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. A szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül levélben, vagy e-mailben tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

Ha az előfizető a fenti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a szolgáltató a bejelentést nem utasítja el öt (5) munkanapon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának határidejével meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni vagy a díjreklamáció vizsgálatának lezárását követő tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség minőség-felügyeleti eljárását kezdeményezni.

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat:

1. Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz (NMHH) honlap: www.nmhh.hu

<p>Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25. Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997. Telefon: (+36 1) 468 0673 Telefax: (+36 1) 468 0680 E-mail cím: info@nmhh.hu</p>	<p>Hírközlési és Média Biztos (volt: Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője) Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75. Telefon: 1-457-7141 Telefax: 1-457-7105</p>
--	--

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszáma:

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)	4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (06 52) 522 122	3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (06 46) 555 500
7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (06 72) 508 800	9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (06 99) 518 500	6721 Szeged, Csongrádi sgt.15. Telefon: (06 62) 568 300

2. bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez, (csak az egyéni előfizetők –fogyasztók - panaszai alapján jár el) honlap: www.nfh.hu

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségei

<p>NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége 1052 Budapest, Városház u. 7. 1364 Budapest, Pf. 144. Telefonszám: +36 1 328 0185 Telefax: +36 1 411 0116</p> <p>NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.. 4002 Debrecen, Pf. 475. Telefonszám: +36 52 533 924 Telefax: +36 52 327 753</p> <p>NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége 6722 Szeged, Kossuth L. 17. 6701 Szeged, Pf. 12. Telefonszám: +36 62 541 737 Telefax: +36 62 541 739</p> <p>NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. 3301 Eger, Pf. 81. Telefonszám: +36 36 515 598 Telefax: +36 36 323 587</p> <p>NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége 7400 Kaposvár, F. u. 57. 7401 Kaposvár, Pf. 76. Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661</p> <p>NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936. Telefonszám: +36 22 501 751 Telefax: +36 22 501 627</p> <p>NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége 9022 Győr, Árpád út 32. 9002 Győr, Pf. 311. Telefonszám: +36 96 329 244 Telefax: +36 96 329 186</p>	<p>Szolnoki Kirendeltség 5000 Szolnok, Kossuth L. út 2. 5001 Szolnok, Pf. 218. Telefonszám: +36 56 513 336 Telefax: +36 56 514 306</p> <p>Nyíregyházi Kirendeltség 4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5. 4401 Nyíregyháza, Pf. 299. Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397 Telefax: +36 42 504 398</p> <p>Kecskeméti Kirendeltség 6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. 6001 Kecskemét, Pf. 209. Telefonszám: +36 76 481 405 Telefax: +36 76 481 416</p> <p>Békéscsabai Kirendeltség 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. 5601 Békéscsaba, Pf. 284. Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140</p> <p>Miskolci Kirendeltség 3525 Miskolc, Városház tér 1. 3541 Miskolc, Pf. 589. Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072</p> <p>Salgótarjáni Kirendeltség 3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. 3101 Salgótarján, Pf. 308. Telefonszám: +36 32 511 116 Telefax: +36 32 511 118</p>	<p>Pécsi Kirendeltség 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky 14-16. 7602 Pécs, Pf. 900. Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494 Telefonfax: +36 72 510 791</p> <p>Szekszárdi Kirendeltség 7100 Szekszárd, Szent I. tér 11-13. 7101 Szekszárd, Pf. 294. Telefonszám: +36 74 510 414 Telefax: +36 74 510 413</p> <p>Tatabányai Kirendeltség 2800 Tatabánya, F. tér 4. 2801 Tatabánya, Pf. 1607. Telefonszám: +36 34 309 303 Telefax: +36 34 309 302</p> <p>Veszprémi Kirendeltség 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. 8201 Veszprém, Pf. 2184. Telefonszám: +36 88 564 136 Telefax: +36 88 564 139</p> <p>Szombathelyi Kirendeltség 9700 Szombathely, Hollán Ernő útl. 9701 Szombathely, Pf. 29. Telefonszám: +36 94 505 220 Telefax: +36 94 506 984</p> <p>Zalaegerszegi Kirendeltség 8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi u. 10. 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558. Telefonszám: +36 92 510 530 Telefax: +36 92 510 641</p>
---	--	--

3. a Gazdasági Versenyhivatalhoz, 1245 Budapest 5. Pf.1036

4. a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz.

2011. február 1.