

**TÁJÉKOZTATÓ
AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK MEGTÉTELENEK ÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK
RENDJÉRŐL ÉS
A VITARENDEZÉS MÓDJÁRÓL**

**AZ INVITEL TÁVKÖZLÉSI ZRT.
(„SZOLGÁLTATÓ”)
SZOLGÁLTATÁSAINAK IGÉNYBE VÉTELE SORÁN**

(Figyelem! A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) nevű dokumentum az Invitel Pontban megtekinthető!)

Tartalom

<i>I. Ügyfélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése</i>	3
1. A Szolgáltató neve, címe.....	3
2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	3
3. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	4
4. Előfizetői panaszok kezelése.....	5
5. A díjreklamáció.....	6
6. A nyilvános telefonállomásokkal kapcsolatos reklamációk.....	7
7. Mobileszköz letiltása iránti kérelem befogadása.....	7
<i>II. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén</i>	7
1. Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei.....	7
2. A kötbér mértéke és megfizetésének módja.....	9
<i>III. Hibabejelentés, hibakezelés, hibaelhárítás</i>	11
1. A hiba bejelentése.....	11
2. A hiba elhárítása.....	12
<i>IV. Jogorvoslatok</i>	12
1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.....	12
3. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.....	13
3. Gazdasági Versenyhivatal.....	15
4. A békéltető testületek.....	15
5. Bíróságok.....	17

I. Ügyfélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése

1. A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve:	Invitel Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság
A Szolgáltató székhelye:	2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.
A Szolgáltató rövidített neve:	Invitel Zrt.
A Szolgáltató cégjegyzékszám:	13-10-040575

2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

(1) A Szolgáltató értékesítési és ügyfélkapcsolati pontjainak (Ügyfélszolgálati Irodáinak) címét és nyitvatartási idejét az alábbi táblázat tartalmazza:

6800 Hódmezővásárhely, Andrássy út 1. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00, Szerda: 08.30-17.00
6600 Szentes, Kossuth L. u. 3. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök: 08.30-16.00; Szerda: 08.30-17.00
2500 Esztergom, Petőfi Sándor u. 31. Hétfő: 08.30-18.00; Szerda: 08.30-17.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
8200 Veszprém, Kossuth u. 3. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00; Szerda: 08.30-17.00
5100 Jászberény, Alsócsinca u. 2. Hétfő: 08.30-18.00; Szerda: 08.30-17.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
2600 Vác, Széchenyi utca 34. (Dunakanyar Áruház) Hétfő, Szerda: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
6720 Szeged, Gutenberg u. 14. Hétfő, Szerda: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
2100 Gödöllő, Dózsa György út 1-3. Hétfő, Szerda: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
2400 Dunaújváros, Dózsa György út 3. Hétfő: 08.30-18.00; Szerda: 08.30-17.00, Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
2310 Szigetszentmiklós, Szent Miklós útja 1. (Centrál Üzletház) Hétfő, Szerda: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
5600 Békéscsaba, Andrássy u. 37-43. (Csaba Center) Hétfő – Péntek: 08.30-18.00; Szombat: 08.30-14.00
5700 Gyula, Árpád út 1. Hétfő: 08.30-18.00, Kedd: 08.30-16.00, Szerda: 08.30-17.00, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
3100 Salgótarján, Rákóczi út 21. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00; Szerda: 08.30-17.00
9600 Sárvár, Batthyány u. 17. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00; Szerda: 08.30-18.00
9500 Celldömölk, Sági u. 3/a. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök: 08.30-16.00, Szerda: 8.30-17.00 Ebédidő minden nap: 12.00-12.30
8500 Pápa, Kossuth L. u. 9. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00; Szerda: 08.30-18.00
8600 Siófok, Fő u. 174-176. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd: 08.30-16.00, Szerda: 08.30-17.00; Csütörtök-Péntek: 08.30-16.00 Ebédidő minden nap: 12.00-12.30

6500 Baja, Gaál Péter u. 9. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd: 08.30-16.00, Szerda: 08.30-17.00; Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
7800 Siklós, Felszabadulás u.16. Hétfő: 08.30-18.00; Szerda: 08.30-17.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
2700 Cegléd, Kút u. 1. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd: 08.30-16.00, Szerda: 08.30-17.00; Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00
6000 Kecskemét, Bajcsy-Zsilinszky krt. 8. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00 Szerda: 08.30-18.00;
4200 Hajdúszoboszló, Hősök tere 3. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00 Szerda: 08.30-17.00;
3580 Tiszaújváros, Szent István tér 1/A. Hétfő: 08.30-18.00; Kedd: 08.30-16.00, Szerda: 08.30-17.00; Csütörtök, Péntek: 08.30-16.00

Hétfőn és szerdán 18.00-20.30 között előzetes időpontfoglalás esetén is felkereshetőek az ügyfélszolgálatunk. Időpont foglalására az Invitel.hu honlapon az Online időpontfoglalás menüpont alatt, valamint a 1288-as és a 1443-as telefonszámokon az aktuális hétfői napot megelőző péntek 12.00 óráig, illetve az aktuális szerdai napot megelőző kedd 12.00 óráig van lehetőség.

(2) Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése tárgyában, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők (a továbbiakban: Előfizető vagy Előfizetők) az Ügyfélszolgálati Irodákat nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

(3) Telefonos ügyfélszolgálat

Telefonszám: 1443 (lakossági és KKV ügyfelek számára)
Elérhetőség: Hétfő: 08.00 – 20.00
Kedd - Péntek: 08.00 – 18.00

(4) Telefonos információ és értékesítés

Telefonszám: 1288
Elérhetőség: Hétfő: 08.00 – 20.00
Kedd - Péntek: 08.00 – 18.00

(5) A 1443 hívószám vezetékes telefonról díjmentesen, mobiltelefonról kék szám hívás díjáért hívható; a 1288 hívószám bármely vezetékes vagy mobiltelefonról díjmentesen hívható.

(6) Online/e-mail elérhetőség: info@invitel.co.hu.

(7) Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 2101 Gödöllő, Pf.: 407.

Előfizető írásbeli panaszát postai úton az itt megjelölt címeken nyújthatja be:

(8) A Szolgáltató telefax száma: (+36 28) 530 540.

(9) A Szolgáltató internetes honlapjának elérhetősége: www.invitel.hu.

(10) A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):

Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget

a.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán az ott megadott nyitvatartási időkben,

b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén - amely a 1445 számon, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezetékes telefonról díjmentesen, mobil hálózathoz kékszám hívás díjáért hívható,

c.) levélben, vagy

d.) az egyedi előfizetői szerződésben (a továbbiakban: egyedi előfizetői szerződés) megjelölt egyéb módon jelezheti.

3. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

(1) A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére értékesítési és ügyfélkapcsolati pontokat (Ügyfélszolgálati Irodákat) működtet, amelyek helyét és nyitvatartási idejét a jelen Tájékoztató I.2. és az ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

(2) Az Ügyfélszolgálati Irodák nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszédével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az igénybevevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

(4) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább öt évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőriz.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

4. Előfizetői panaszok kezelése

(1) Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

(2) Előfizetői panasz az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.

(3) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

a.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,

b.) ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,

c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(4) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen meg lehet tenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 (harminc) napon belül, illetve egyetemes szolgáltatás esetén 15 (tizenöt) napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.

(5) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(6) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 (harminc) napon belül, illetve egyetemes szolgáltatás esetén 15 (tizenöt) napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

(7) A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

(8) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

(9) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

5. A díjreklamáció

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálathoz. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 (harminc) napon belül, illetve egyetemes szolgáltatás esetén 15 (tizenöt) napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

(2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a 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.

(5) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - bírósághoz fordulhat.

(6) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(7) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelő jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(8) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve

b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató - a díj tartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

(9) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(10) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

(11) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a telefonközpont és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt az indokolt. Három hónapnál régebbi számlapanasz esetén a Szolgáltató a műszaki vizsgálat lefolytatására nem köteles.

(12) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

6. A nyilvános telefonállomásokkal kapcsolatos reklamációk

(1) A Szolgáltató a nyilvános telefonállomások működésével kapcsolatos bejelentéseket és reklamációkat kivizsgálja.

(2) A Szolgáltató a nyilvános telefonállomások működésével kapcsolatos vizsgálatot akkor tudja elvégezni, ha a bejelentésből - cím vagy kapcsolási szám alapján - az állomás azonosítható.

(3) Amennyiben a nyilvános telefonállomás működésével összefüggően a felhasználónak kártérítési igénye keletkezik, a vizsgálat a számlálás és a működés helyességére terjed ki.

(4) Ha megállapítást nyer, hogy a számlálást, illetve érme-bevételezést befolyásoló műszaki hiba, illetve a szerződő feleken kívülálló harmadik személy jogellenes magatartása következtében a felhasználót kár érte, a Szolgáltató a kártérítés iránt intézkedik, a kártérítési összeg felvételének módjáról a bejelentőt írásban értesíti.

(5) A Szolgáltató ellen érvényesíthető kárigény felső határa bejelentett hibánként és készülékenként bruttó 400,- Ft.

(6) Abban az esetben, ha a felhasználó impulzuseltérést reklamál, a Szolgáltató az azonosított telefonállomás működésével kapcsolatosan vizsgálatot végez, és ennek eredményétől függően intézkedik az impulzus eltérésből eredő költség megtérítéséről.

7. Mobileszköz letiltása iránti kérelem befogadása

(1) A Szolgáltató kizárólag az Előfizető írásbeli kérésére intézkedik a mobileszköz letiltásáról. A letiltás területi hatálya a műszaki lehetőségektől, illetve a bel- és külföldi szolgáltatók közötti egyezményektől függ. A letiltáshoz csatolni kell az Előfizető azon nyilatkozatát, hogy a mobileszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget az Előfizető vállal.

(2) A mobileszköz letiltható más magyar vagy külföldi szolgáltató megkeresésére is, amennyiben kétoldalú szerződés, a Szolgáltató által is aláírt nemzetközi megállapodás vagy a GSM MoU Association működési rendje alapján ennek helye van.

(3) Egyéb esetekben a Szolgáltató a mobileszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy rendőrségi megkeresés alapján jogosult.

II. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén

1. Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbér fizetésére:

a.) Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató

legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy

amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, az általa év, hó, nap pontossággal megjelölt legkésőbbi időpontig, vagy

az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban,

de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg a meghatározott határidőig, kötbért köteles fizetni.

b.) Ha a Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.

c.) A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja, de azt a meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,

az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tartja be.

d.) Ha a hibajelentés kezelésére és a hiba elhárítására meghatározott határidőt túllépi.

e.) Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésétől számított 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

(2) Az (1) bekezdés d.) pontja tekintetében nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha

a.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, alközpont), illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz (pl. belső kábelezés) valamely jellemzője okozta,

b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.

c.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,

d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,

e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,

f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,

g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,

h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,

i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges.

(3) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt a jelen fejezetben, valamint az ÁSZF 6.3. fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg. Ebben az esetben Előfizető számára a Szolgáltató a kötbért az Előfizető külön igénybejelentése nélkül megfizeti.

(4) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen Tájékoztató IV. és az ÁSZF 6.6 pontjában írtak irányadók.

(5) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(6) A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(7) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

2. A kötbér mértéke és megfizetésének módja

(1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

(2) Amennyiben a jelen pont alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

2.1. Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt

(1) A jelen II. fejezet 1. pont (1) bekezdés (a) pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

(2) Amennyiben az előfizetői szerződés megkötését követően jut a Szolgáltató tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni, Szolgáltató jogosult a szerződést rendes felmondás útján megszüntetni. Ebben az esetben a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (1) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

2.2. Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt

Amennyiben a Szolgáltató az átírást 15 napon illetve az átírási kérelemben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

2.3. Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt

(1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

(2) Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta, úgy

a.) az áthelyezést a meghatározott határidőn, de legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti, vagy

b.) amennyiben az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, úgy (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot.

(3) A (2) bekezdés a.) és b.) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

2.4. Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt

(1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a.) az ÁSZF Törzsszöveg 6.1.1. pont (7) bekezdése és 6.1.2. (3) bekezdése szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) 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 Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- c.) nyolcszorosa a (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
- (3) 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.
- (4) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha
- a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
 - b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.1.2. pont (1) bekezdésében meghatározott időtartam alatt elhárította,
 - c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,
 - d.) a hibát vis major helyzet idézte elő.

2.5. Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt

Amennyiben korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, annak mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

2.6. A kötbér teljesítése

- (1) Az Előfizetőt a jelen II. fejezet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.
- (2) A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló 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 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, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.
- (3) A (2) bekezdés b.) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

2.7. A Mobil Internet Szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

- (1) Ha a Szolgáltató túllépi azt a határidőt, amelyet az ÁSZF 1. sz. mellékletében a hálózatban előforduló hibák elhárítására vállalt, köteles az Előfizető részére kötbért fizetni az ezen határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
- (2) A Szolgáltatónak kötbérfizetési kötelezettsége keletkezik, amennyiben:
- a.) a mobil rádiótelefon-hálózat hibája következtében a Szolgáltatás korlátozottan használható, vagy az igénybevehetősége a hálózat működésképtelensége miatt lehetetlen, ideértve azt az esetet is, ha ez az Előfizetőhöz tartozó központi adatok és az Előfizetői Szerződésben rögzített adatok eltéréseinek következménye;
 - b.) az előfizetői hálózat vagy a rádió-összeköttetés hibája, illetve az átviteli sebesség korlátozottsága esetén jelentett hibákat a vállalt határidőre nem hárítja el.

(3) A hibás teljesítésért járó kötbér mértéke minden késedelmes nap után: azon egy napra vetített összeg nyolcszorosa, amelyet az Előfizető a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizetői Szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban átlagosan kifizetett. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén az annak teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján számolják az egy napra vetített összeget. A kötbérköteles napok az Előfizető által bejelentéstől a hibaelhárításáig terjednek. Ha a hiba következtében az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató által vállalhoz képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiek szerint meghatározott kötbér felét kell megfizetnie.

(4) A Szolgáltató a kötbért annak esedékességét követően az Előfizető számláján egy összegben jóváírja a következő elszámolás alkalmával, illetve az előfizetői jogviszony megszűnése esetén – az Előfizető választása szerint – a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

(5) Amennyiben az Előfizető vitatja a hibaelhárításra vonatkozó szolgáltatói állásfoglalást, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve ezen belül a hírközlési fogyasztói jogok képviselőjéhez fordulhat.

III. Hibabejelentés, hibakezelés, hibaelhárítás

1. A hiba bejelentése

(1) A hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételei lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

(2) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy a hibabejelentést

a.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán,

b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (amely a 1445 számon, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezetékes telefonról díjmentesen, mobil hálózatból kékszám hívás díjáért hívható),

c.) levélben, vagy

d.) az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon teheti meg.

(3) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

(4) A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,

b.) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,

c.) a hibajelenség leírását,

d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,

f.) a hiba okát,

g.) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),

h.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

(5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

(6) A hibabejelentő munkatársa a telefonon érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvasva, és közli a bejelentés iktatószámát. Az ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

(7) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a.) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 óras időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

b.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibaelhárító eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

2. A hiba elhárítása

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

(2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (pl. hatóság, közműszolgáltató, ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a hibaelhárítási határidőbe. Ugyanezen határidőn belül a Szolgáltató köteles az Előfizetőt értesíteni a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít bele a hibaelhárítási határidőbe.

(3) A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

(4) A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(5) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

(6) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az ÁSZF 6.1.1. (7) a.) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

(7) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

(8) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

IV. Jogorvoslatok

A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat a jelen Tájékoztatóban, valamint az ÁSZF 6.2.1. pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes területi felügyelőségéhez, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

(1) Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

(2) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

(3) Amennyiben a kérelmező a (2) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (2) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály

megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

(4) A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanácsa gyakorolja.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: (06 1) 457 7100
Telefax: (06 1) 356 5520
E-mail cím: info@nmhh.hu
Honlap: www.nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf.: 198.
Telefon: (06 1) 429 8644
Telefax: (06 1) 429 8761

Médiatanács

Cím: 1088 Budapest; Reviczky utca 5.
Tel.: +36 1 429 8600, +36 1 267 2590
Fax: +36 1 267 2612

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámjai		
Cím:	1133 Budapest, Visegrádi utca 106.	
Telefon:	061/468-0500 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)	
Cím:	4025 Debrecen, Hatvan u. 43.	
Telefon:	(06 52) 522 122	
Cím:	3529 Miskolc, Csabai kapu 17.	
Telefon:	(06 46) 555 500	
Cím:	7624 Pécs, Alkotmány u. 53.	
Telefon:	(06 72) 508 800	
Cím:	9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.	
Telefon:	(06 99) 518 500	
Cím:	6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.	
Telefon:	(06 62) 568 300	

3. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el

A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségek listája és elérhetősége:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf: 20
Honlap: www.nfh.hu

Területi Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetőségei:

<p>Baranya Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 7623 Pécs, Szabadság u. 7. Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494 Telefonfax: +36 72 510 791 E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu</p>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2. Telefonszám: +36 34 309 303 Telefax: +36 34 309 302 E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu</p>
<p>Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19. Postacím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19. Telefonszám: +36 76 795 710, Telefax: +36 76 481 416 E-mail: fogyved_daf_kecskememet@nfh.hu</p>	<p>Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37. Telefonszám: +36 56 513 336 Telefax: +36 56 510 204 E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu</p>
<p>Békés Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4. Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140 E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu</p>	<p>Nógrád Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. Telefonszám: +36 32 511 116 Telefax: +36 32 511 118 E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu</p>
<p>Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 3530 Miskolc Meggyesalja utca 12 Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072 E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu</p>	<p>Pest Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 1135 Budapest, Lehel utca 43-47. Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3900 Telefax: +36 1 236 3956 E-mail: fogyved.pestmegye@pmkh.hu</p>
<p>Budapest Főváros Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 1052 Budapest, Városház u. 7. Telefonszám: +36-1 450-2598 Telefax: +36 1 411 0116 E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu</p>	<p>Somogy Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3. Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661 E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu</p>
<p>Csongrád Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 6721 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefonszám: +36 62 680 530 Telefax: +36 62 680 531 E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu</p>	<p>Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefonszám: +36 42 500 694 Telefax: +36 42 504 398 E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu</p>
<p>Fejér Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Telefonszám: +36 22 501 751; +36 22 501 626 Telefax: +36 22 501 627 E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu</p>	<p>Tolna Megye Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 7100 Szekszárd, Szent I. tér 11-13. Telefonszám: +36 74 510 414 Telefax: +36 74 510 413 E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu</p>
<p>Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 9022 Győr, Türr István u. 1. Telefonszám: +36 96 329 244 Telefax: +36 96 329 186</p>	<p>Vas Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 9700 Szombathely, Petőfi Sándor utca 8. Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219 Telefax: +36 94 506 984</p>

E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu	E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu
Heves Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefonszám: +36 36 515 598, +36 36 515469 Telefax: +36 323 587 E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu	Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8200 Veszprém Budapest út 35. Telefonszám: +36 88 550510 E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu
Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 4024 Debrecen, Tímár u. 17-19. Telefonszám: +36 52 533 924 Telefax: +36 52 327 753 E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu	Zala Megyei Kormányhivatal, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24. Telefonszám: +36 92 510 530 Telefax: +36 92 510 641 E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

3. Gazdasági Versenyhivatal

Az Előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el.

A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos. Elérhetősége:

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon: 061/472-8851; Fax: (1) 472-8905

4 A békéltető testületek

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat.

A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testületek listáját és elérhetőségét az alábbi táblázat tartalmazza.

Testület	Cím	Telefon	Fax	Internetes cím
Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06 76 501-525	06 76 501-538	www.bacsbekeltetes.hu
Baranya Megyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorosy I. u. 36.	06 72 507-154	06 72 507-152	www.pecsikamara.hu
Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	06 66 324-976 06 66 446-354	06-66-324-976	www.bmkik.hu/
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	06 46-501-091; 06-46-501-870	06 46 501-099	www.bokik.hu

működő Testület	Békéltető				
Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület		1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	06-1-488-2131	06-1-488-2186	www.bkik.hu
Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület		6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06 62 554-250/118 mellék	06-62-426-149	www.csmkik.hu/
Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület		8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	06-22-510-310	06-22-510-312	www.fmkik.hu
Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület		9021 Győr, Szent István út 10/a.	06 96 520-202 06 96 520-217	06-96-520-218	www.gymskik.hu
Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület		4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06 52 / 500-749	06-52-500-720	www.hbkik.hu
Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület		3300 Eger, Faiskola út. 15.	06 36 / 416-660 / 105	06-36-323-615	www.hkik.hu/
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület		5000 Szolnok, Verseggy park. 8. III. emelet 305-306. szoba	06 56 / 510-610	06 56 / 370-005	http://jnszmkik.hu/
Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület		2800 Tatabánya, Fő tér 36.	06 34 / 513-010	06 34 / 316-259	www.kemkik.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület		3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A	06 32 520-860	06-32-520-862	www.nkik.hu
Pest Megyei Békéltető Testület		1119 Budapest Etele út 59-61, 2. em. 240.	06 1 269 0703	06 1 269 0703	www.panaszrendezes.hu
Somogy Megyei Békéltető Testület		7400 Kaposvár, Anna u. 6.	06 82 501-000	06-82-501-046	www.skik.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület		4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	06 42 311-544 06 42 420-180	06 42 311-750	www.szabkam.hu/hu/bekelteto-testulet
Tolna Megyei Békéltető Testület		7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	06-74-411-661	06-74-411-456	www.tmkik.hu/hu/tmkik/bekelteto-testulet-5984
Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett		9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	06-94-312-356	06-94-316-936	www.vmkik.hu

működő Testület	Békéltető				
Veszprém Fogyasztóvédelmi Békéltető Testület	Megyei	8200 Veszprém, Radnóti tér 1.	06-88-429-008 08-88-814-111	06-88-412-150	www.veszpremikamara.hu
Zala Kereskedelmi és Iparkamara szervezett Testület	Megyei és mellett Békéltető	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	06 92 / 550-513	06-92-550-525	www.zmkik.hu

5. Bíróságok

5.1. Az általános illetékességgel rendelkező bíróság:

(1) Az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt érvényesítheti.

(2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Budaörsi Járásbíróság

Cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.

Postacím: 2040 Budaörs, Pf. 10

Telefon: 23/420-336, 23/420-337

5.2. Különös illetékesség

Tájékoztatjuk a Tisztelt Előfizetőket, hogy a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 36. § (1) bekezdése lehetővé teszi, hogy az Előfizető ne az 1. pontban írt általános illetékességű bírósághoz, hanem – választása szerint – az ügyletkötés, vagy a teljesítés (a telefon- vagy internet hozzáférési pont kiépítésének) helye szerint illetékes bírósághoz forduljon.

Ezek a bíróságok a következők lehetnek:

BÉKÉS MEGYE:

Gyulai Törvényszék

Cím: 5700 Gyula, Béke sugárút 38.

Postacím: 5701 Gyula, Pf. 49.

Gyulai Járásbíróság

Cím: 5700 Gyula, Béke sugárút 38.

Postacím: 5701 Gyula, Pf.: 49.

Battonyai Járásbíróság

Cím: 5830 Battonya, Hősök tere 7.

Postacím: 5831 Battonya, Pf. 12.

Orosházi Járásbíróság

Cím: 5900 Orosháza, Táncsics M. u. 10.

Postacím: 5901 Orosháza, Pf. 91.

Békéscsabai Járásbíróság

Cím: 5600 Békéscsaba, Árpád sor 4.

Postacím: 5601 Békéscsaba, Pf. 131.

Szarvasi Járásbíróság

Cím: 5540 Szarvas, Deák Ferenc u. 1.

Postacím: 5541 Szarvas, Pf. 13.

Békési Járásbíróság

Cím: 5630 Békés, Széchenyi tér 15.

Postacím: 5631 Békés, Pf. 2.

Szeghalmi Járásbíróság

Cím: 5520 Szeghalom, Szabadság tér 5.

Postacím: 5521 Szeghalom, Pf. 5.

CSONGRÁD MEGYE:

Szegedi Törvényszék

Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.

Postacím: 6701 Szeged, Pf. 408.

Csongrádi Járásbíróság
Cím: 6641 Csongrád, Szentháromság tér 10.
Postacím: 6641 Csongrád, Pf. 23.

Hódmezővásárhelyi Járásbíróság
Cím: 6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 4.
Postacím: 6801 Hódmezővásárhely, Pf. 55.

FEJÉR MEGYE:

Székesfehérvári Törvényszék
Cím: 8000 Székesfehérvár, Dózsa Gy. út 1.
Postacím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 251.

Bicskei Járásbíróság
Cím: 2060 Bicske, Hősök tere 3.
Postacím: 2061 Bicske, Pf. 23.

Dunaújvárosi Járásbíróság
Cím: 2400 Dunaújváros, Városháza tér 3.

JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYE:

Szolnoki Törvényszék
Cím: 5000 Szolnok, Kossuth út 1.
Postacím: 5001 Pf. 100.

Jászberényi Járásbíróság
Cím: 5100 Jászberény, Lehel vezér tér 15.
Postacím: 5100 Jászberény, Lehel vezér tér 15.

Karcagi Járásbíróság
Cím: 5300 Karcag, Kossuth tér 5.
Postacím: 5300 Karcag, Kossuth tér 5.

Kunszentmártoni Járásbíróság
Cím: 5440 Kunszentmárton, Kossuth L. u. 18.

KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYE:

Tatabányai Törvényszék
Cím: 2800 Tatabánya, Komáromi út 4.
Postacím: 2801 Pf. 160

Esztergomi Járásbíróság
Cím: 2500 Esztergom, Széchenyi tér 22.
Postacím: 2501 Esztergom, Pf. 169.

Komáromi Járásbíróság
Cím: 2900 Komárom, Beöthy Zsolt u. 26.

Makói Járásbíróság
Cím: 6900 Makó, Megyeház u. 2.
Postacím: 6901 Makó, Pf. 75.

Szegedi Járásbíróság
Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.
Postacím: 6701 Szeged, Pf. 424.
Szentesi Járásbíróság
Cím: 6600 Szentes, Erzsébet tér 4.
Postacím: 6601 Szentes, Pf. 40.

Postacím: 2401 Dunaújváros, Pf. 103.

Sárbogárdi Járásbíróság
Cím: 7000 Sárbogárd, Hősök tere 17.
Postacím: 7001 Sárbogárd, Pf. 10.

Székesfehérvári Járásbíróság
Cím: 8000 Székesfehérvár, Dózsa György út 1.
Postacím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 251.

Postacím: 5440 Kunszentmárton, Kossuth L. u. 18.

Mezőtúri Járásbíróság
Cím: 5400 Mezőtúr, Kossuth tér 1.
Postacím: 5400 Mezőtúr, Kossuth tér 1.

Szolnoki Járásbíróság
Cím: 5000 Szolnok, Kossuth út 1.
Postacím: 5000 Szolnok, Kossuth út 1.

Tiszafüredi Járásbíróság
Cím: 5350 Tiszafüred, Béke tér 4.
Postacím: 5350 Tiszafüred, Béke tér 4.

Postacím: 2900 Komárom, Pf. 58.

Tatabányai Járásbíróság
Cím: 2800 Tatabánya, Előd vezér u.17.
Postacím: 2801 Tatabánya, Pf. 172.

Tatai Járásbíróság
Cím: 2890 Tata, Agostyáni u. 1-3.
Postacím: 2892 Tata, Pf. 231.

NÓGRÁD MEGYE:

Balassagyarmati Törvényszék
Cím: 2660 Balassagyarmat,
Köztársaság tér 2.
Postacím: 2661 Pf. 59.

Postacím: 2660 Balassagyarmat, Pf. 59.

Pásztói Járásbíróság
Cím: 3060 Pásztó, Fő u. 36.
Postacím: 3060 Pásztó, Fő u.3 6.

Balassagyarmati Járásbíróság
Cím: 2660 Balassagyarmat,
Köztársaság tér 2.

Salgótarjáni Járásbíróság
Cím: 3100 Salgótarján, Kossuth u.3.
Postacím: 3101 Salgótarján, Pf. 33.

PEST MEGYE:

Budapest Környéki Törvényszék
Cím: 1146 Budapest, Thököly út 97-101.
Postacím: 1443 Budapest, Pf. 175.

Monori Járásbíróság
Cím: 2200 Monor, Kossuth Lajos u. 69.
Postacím: 2201 Monor, Pf. 3.

Budakörnyéki Járásbíróság
Cím: 1145 Budapest, Thököly út 97-101.
Postacím: 1443 Budapest, Pf. 177.

Nagykátai Járásbíróság
Cím: 2760 Nagykáta, Dózsa György u.
12.
Postacím: 2761 Nagykáta, Pf. 63.

Ceglédi Járásbíróság
Cím: 2700 Cegléd, Kossuth tér 2.
Postacím: 2701 Cegléd, Pf. 52.

Nagykőrösi Járásbíróság
Cím: 2750 Nagykőrös, Hősök tere 4.
Postacím: 2751 Nagykőrös, Pf. 63.

Dabasi Járásbíróság
Cím: 2374 Dabas, Bartók B. u. 52.
Postacím: 2372 Dabas, Pf. 22.

Ráckevei Járásbíróság
Cím: 2300 Ráckeve, Kossuth Lajos u.
25.
Postacím: 2300 Ráckeve, Pf. 38.

Dunakeszi Járásbíróság
Cím: 2120 Dunakeszi, Verseny u. 12.
Postacím: 2121 Dunakeszi, Pf. 53.

Szentendrei Járásbíróság
Cím: 2000 Szentendre, Dózsa György u.
85.
Postacím: 2001 Szentendre, Pf. 55.

Gödöllői Járásbíróság
Cím: 2100 Gödöllő, Dózsa György u. 19.
Postacím: 2101 Gödöllő, Pf. 410.

Váci Járásbíróság
Cím: 2600 Vác, Budapesti főút 14.
Postacím: 2601 Vác, Pf. 244.

VAS MEGYE:

Szombathelyi Törvényszék
Cím: 9700 Szombathely, Szily János u.
7.
Postacím: 9701 Szombathely, Pf. 16.

Postacím: 9901 Körmend, Pf. 9.

Sárvári Járásbíróság
Cím: 9600 Sárvár, Várkerület 26.
Postacím: 9601 Sárvár, Pf. 33.

Kőszegi Járásbíróság
Cím: 9730 Kőszeg, Kossuth Lajos u. 4.
Postacím: 9731 Kőszeg, Pf. 11.

Szombathelyi Járásbíróság
Cím: 9700 Szombathely, Szily János u.
7.
Postacím: 9701 Szombathely, Pf. 16.

Körmendi Járásbíróság
Cím: 9900 Körmend, Szabadság tér 4.

VESZPRÉM MEGYE:

Veszprémi Törvényszék

Cím: 8200 Veszprém, Vár u. 19.
Postacím: 8200 Veszprém Pf. 29.

Tapolcai Járásbíróság

Cím: 8300 Tapolca, Köztársaság tér 4.
Postacím: 8301 Tapolca, Pf. 140.

Ajkai Járásbíróság

Cím: 8400 Ajka, Rózsa u. 1.
Postacím: 8401 Ajka, Pf. 126.

Veszprémi Járásbíróság

Cím: 8200 Veszprém, Bajcsy-Zsilinszky u. 11.
Postacím: 8202 Veszprém, Pf. 830.

Pápai Járásbíróság

Cím: 8500 Pápa, Fő u. 17.
Postacím: 8501 Pápa, Pf. 58.

Zirci Járásbíróság

Cím: 8420 Zirc, Deák F. u. 4.
Postacím: 8420 Zirc, Deák F. u. 4.

SOMOGY MEGYE:

Kaposvári Törvényszék

Cím: 7400 Kaposvár, Bajcsy-Zsilinszky u. 3.
Postacím: 7401 Kaposvár, Pf. 116.

Marcali Járásbíróság

Cím: 8700 Marcali, Rákóczi u. 14.
Postacím: 8701 Marcali, Pf. 25.

Siófoki Járásbíróság

Cím: 8600 Siófok, Kele u. 2.
Postacím: 8601 Siófok, Pf. 5.

Fonyódi Járásbíróság

Cím: 8642 Fonyód, Hunyadi J. u. 12-16.
Postacím: 8641 Fonyód, Pf. 96.

Barcsi Járásbíróság

Cím: 7570 Barcs, Bajcsy-Zsilinszky u. 48.
Postacím: 7571 Barcs, Pf. 50.

Nagyatádi Járásbíróság

Cím: 7500 Nagyatád, Zrínyi u. 3.
Postacím: 7501 Nagyatád, Pf. 25

Kaposvári Járásbíróság

Cím: 7400 Kaposvár, Bajcsy-Zsilinszky u. 3.
7400 Kaposvár, Szent Imre u. 14/a
Postacím: 7401 Kaposvár, Pf. 116.

ZALA MEGYE:

Zalaegerszegi Törvényszék

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Várkör 2.
Postacím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 221.

Zalaegerszegi Járásbíróság

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Várkör 2.
Postacím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 221.

Keszthelyi Járásbíróság

Cím: 8360 Keszthely, Georgikon u. 16.
Postacím: 8360 Keszthely 1. Pf. 4.

Lenti Járásbíróság

Cím: 8960 Lenti, Szabadság tér 9.
Postacím: 8961 Lenti, Pf. 14.

Nagykanizsai Járásbíróság

Cím: 8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 7.
Postacím: 8800 Nagykanizsa, Pf. 114.

BÁCS-KISKUN MEGYE

Kecskeméti Törvényszék

Cím: 6000 Kecskemét, Rákóczi út 7.

Postacím: 6001 Kecskemét, Pf. 12.

Kecskeméti Járásbíróság

Cím: 6000 Kecskemét, Rákóczi út 17-19.

Postacím: 6001 Kecskemét, Pf. 143.

Bajai Járásbíróság

Cím: 6500 Baja, Kazinczy u. 1-3.

Postacím: 6501 Baja, Pf.: 34.

Kiskőrösi Járásbíróság

Cím: 6200 Kiskőrös, Petőfi tér 3.

Postacím: 6201 Kiskőrös, Pf.: 76.

Kunszentmiklósi Járásbíróság

BARANYA MEGYE

Pécsi Törvényszék

Cím: 7623 Pécs, Rákóczi út 34.

Postacím: 7601 Pécs, Pf. 36.

Komlói Járásbíróság

Cím: 7300 Komló, Bajcsy-Zsilinszky u. 2.

Postacím: 7301 Komló, Pf.: 7.

Siklósi Járásbíróság

Cím: 7800 Siklós, Batthyány Kázmér u. 1.

Postacím: 7801 Siklós, Pf.: 36.

HAJDÚ-BIHAR MEGYE

Debreceni Törvényszék

Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 9.

Postacím: 4001 Pf. 131.

Berettyóújfalui Járásbíróság

Cím: 4100 Berettyóújfalu, Kossuth u. 33.

Postacím: 4101. Berettyóújfalu, Pf. 74

Hajdúszoboszlói Járásbíróság

Cím: 4200 Hajdúszoboszló, Kálvin tér 6/a.

SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYE

Nyíregyházi Törvényszék

Cím: 4400 Nyíregyháza, Bocskai út 2.

Postacím: 4401 Nyíregyháza Pf. 85.

Fehérgyarmati Járásbíróság

Cím: 4901 Fehérgyarmat, Kossuth tér 36.

Postacím: 4901 Fehérgyarmat, Pf. 45.

Cím: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich u. 50.

Postacím: 6091 Kunszentmiklós, Pf.: 7.

Kalocsai Járásbíróság

Cím: 6300 Kalocsa, Szent István király út 46-48.

Postacím: 6301 Kalocsa, Pf.: 67.

Kiskunfélegyházi Járásbíróság

Cím: 6100 Kiskunfélegyháza, dr. Holló Lajos u. 18.

Postacím: 6101 Kiskunfélegyháza, Pf.: 60.

Kiskunhalasi Járásbíróság

Cím: 6401 Kiskunhalas, Köztársaság u. 14.

Postacím: 6401 Kiskunhalas, Pf.: 9.

Mohácsi Járásbíróság

Cím: 7700 Mohács, Szepessy tér 10.

Postacím: 7701 Mohács, Pf.: 62.

Szigetvári Járásbíróság

Cím: 7900 Szigetvár, József Attila u. 14.

Postacím: 7901 Szigetvár, Pf. 23.

Pécsi Járásbíróság

Cím: 7621 Pécs, Széchenyi tér 14.

Postacím: 7601 Pécs, Pf.: 414.

Postacím: 4201. Hajdúszoboszló, Pf. 125.

Debreceni Járásbíróság

Cím: 4024 Debrecen, Iparkamara u. 1.

Postacím: 4002. Debrecen, Pf. 23.

Püspökladányi Járásbíróság

Cím: 4150 Püspökladány, Kossuth u. 30.

Postacím: 4151. Püspökladány, Pf. 43.

Hajdúböszörményi Járásbíróság

Cím: 4220 Hajdúböszörmény, Kossuth u. 1.

Postacím: 4221. Hajdúböszörmény, Pf. 41

Nyírbátori Járásbíróság

Cím: 4300 Nyírbátor, Báthory u. 1.

Postacím: 4301 Nyírbátor, Pf. 2.

Kisvárdai Járásbíróság

Cím: 4600 Kisvárd, Aradi Vértanúk tere 10.

Postacím: 4601 Kisvárd, Pf. 80.

Nyíregyházi Járásbíróság
Cím: 4400 Nyíregyháza, Bocskai út 2.
Postacím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 86.

Postacím: 4701 Mátészalka, Pf. 85.

Mátészalkai Járásbíróság
Cím: 4701 Mátészalka, Kossuth u. 25.
BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYE

Vásárosnaményi Járásbíróság
Cím: 4800 Vásárosnamény, Szabadság tér 1.
Postacím: 4801 Vásárosnamény, Pf. 50.

Miskolci Törvényszék
Cím: 3525 Miskolc, Dózsa György út 4.
Postacím: 3502 Miskolc, Pf. 370.

Encsi Járásbíróság
Cím: 3860 Encs, Petőfi u. 75.
Postacím: 3860 Encs, Pf. 100.

Miskolci Járásbíróság
Cím: 3542 Miskolc, Dózsa György út 4.
Postacím: 3502 Miskolc, Pf. 370.

Szerencsi Járásbíróság
Cím: 3900 Szerencs, Rákóczi u. 45.
Postacím: 3900 Szerencs, Pf. 161.

Kazincbarcikai Járásbíróság
Cím: 3700 Kazincbarcika, Fő tér 41.
Postacím: 3701 Kazincbarcika, Pf. 157.

Ózdi Járásbíróság
Cím: 3600 Ózd, Jászi Oszkár u. 1.
Postacím: 3600 Ózd, Pf. 106.

Szikszói Járásbíróság
Cím: 3800 Szikszó, Kassai u. 31.
Postacím: 3800 Szikszó, Pf. 19.

Mezőkövesdi Járásbíróság
Cím: 3400 Mezőkövesd, Mátyás király u. 110.
Postacím: 3401 Mezőkövesd, Pf. 24.

Sátoraljaújhelyi Járásbíróság
Cím: 3980 Sátoraljaújhely, Kossuth tér 7.
Postacím: 3981 Sátoraljaújhely, Pf. 42.

Tiszaújvárosi Járásbíróság
Cím: 3580 Tiszaújváros, Templom u. 2.
Postacím: 3581 Tiszaújváros, Pf. 74.