

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (9)-(11) bekezdése szerinti tájékoztatás

Az Invitel Zrt. (a továbbiakban Szolgáltató) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság BL/1284-5/2014. számú határozatában történt kijelölés alapján egyetemes hírközlési szolgáltatónak minősül vezetékes telefonhálózathoz való hozzáférés vonatkozásában Magyarország meghatározott földrajzi területein. Mint egyetemes szolgáltató, az adott területeken, a vezetékes telefonszolgáltatás tekintetében minősül közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásnak a Szolgáltató.

1. A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás neve: INVITEL Távközlési Zrt.

2. A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás székhelye és telephelye:

Székhely: 2040 Budaörs, Puskás Tivadar u 8-10.

Ügyfélszolgálati irodák:

6800 Hódmezővásárhely, Andrásy út 1.
6600 Szentés, Kossuth L. u. 3.
2500 Esztergom, Petőfi Sándor u. 31.
8200 Veszprém, Kossuth u. 3.
5100 Jászberény, Alsócsinapart u. 2.
2600 Vác, Széchenyi utca 34. (Dunakanyar Áruház)
6720 Szeged, Gutenberg u. 14.
2100 Gödöllő, Dózsa György út 1-3.
2400 Dunaújváros, Dózsa György út 3.
2310 Szigetszentmiklós, Szent Miklós útja 1. (Centrál Üzletház)
5600 Békéscsaba, Andrásy u. 37-43. (Csaba Center)
5700 Gyula, Árpád út 1.
3100 Salgótarján, Rákóczi út 21.
9600 Sárvár, Batthyány u. 17.
9500 Celldömölk, Sági u. 3/a.
8500 Pápa, Kossuth L. u. 9.
8600 Siófok, Fő u. 174-176.
6500 Baja, Gaál Péter u. 9.
7800 Siklós, Felszabadulás u.16.
2700 Cegléd, Kút u. 1.
6000 Kecskemét, Bajcsy-Zsilinszky krt. 8.
4200 Hajdúszoboszló, Hősök tere 3.
3580 Tiszaújváros, Szent István tér 1/A.

3. A közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezése:

Földrajzi számozási terület (Körzet)	Körzet hívószáma
Békéscsaba	66
Dunaújváros	25
Esztergom	33
Gödöllő	28
Jászberény	57
Orosháza	68
Pápa	89
Salgótarján	32
Sárvár	95
Szeged	62
Szentés	63
Szigetszentmiklós	24
Vác	27
Veszprém	88

Település lista: <http://webpub-ext.nmhh.hu/aga/telep/setLanguageAction.do?lang=hu>

4. Az alkalmazandó díjak mértéke, alkalmazásuk feltételei, a díjképzés szabályai

A díjak mértékét, a díjképzés szabályait a hatályos hírközlési jogszabályok és a szabályozó hatóság (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság) piachatózatai határozzák meg. A Szolgáltató ezek figyelembe vételével állapítja meg díjait, amelyek mértékét az egyéni előfizetőkre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek 2. sz. melléklete, valamint az üzleti előfizetőkre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek 2.1 sz. melléklete – azoknak a helyhez kötött (vezetékes) telefonelőfizetésre vonatkozó részei – tartalmazzák.

Az ÁSZF-ek elérhetősége: <http://www.invitel.hu/invitel/tajekoztatok#altalanos-szerzodesi-feltetelek>

5. A közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolása

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóival kapcsolatos gazdálkodás rendjéről

3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről

6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló

2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól

4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettsége, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról

5/2012. (I. 24.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz szükséges azonosítók lekötésének és használatának díjáról

13/2013. (IX. 25.) NMHH rendelet az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

A jogszabályok szövege elérhető a Nemzeti Jogszabálytár (www.njt.hu) honlapon.

6. A panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információk

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.

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 az egyetemes szolgáltatással kapcsolatban 15 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató tizenöt napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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 írtak szerint köteles eljárni.

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.

Részletes panaszkezelési tájékoztatónkat megtalálja az alábbi linken:

<https://www.invitel.hu/ugyfelszolgalat/kapcsolatok/ugyintezes-irasban>

7. A feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekeket ellátó egyesületek elérhetősége

Az illetékes hatóságok, békéltetőtestületek listája, ami egyben a panaszkezelési tájékoztató is:
http://www.invitel.hu/lakossagi/sites/all/themes/invitelB2C/images/ugyfelszolgalat/elofizetoi_tajekoztato.pdf

A fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületek:

www.ofe.hu
www.feosz.hu
www.fogyvedok.hu
www.febesz.eu
www.foved.hu

8. Az ügyfélszolgálatok elérhetősége és működése

A központi ügyfélszolgálat címe: 2100 Gödöllő, Dózsa György út 1-3.
Nyitva tartása: Hétfő: 08:30-20.30; Kedd, Csütörtök, Péntek: 08:30-16:00; Szerda: 08:30-18:00.
További ügyfélszolgálati irodák és nyitvatartásuk:

<http://www.invitel.hu/lakossagi/ugyfelszolgalat/kapcsolatok#szemelyes-ugyintezes>

Hétfőn 18.00-20.30 között előzetes időpontfoglalás esetén kereshető fel az ügyfélszolgálat. Időpont az azt megelőző péntek 12.00 óráig foglalható az Invitel.hu honlapon az Online időpontfoglalás menüpont alatt és a 1288-as, 1448-as, valamint a 1443-as telefonszámokon.

Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése tárgyában, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők az Ügyfélszolgálati Irodákat nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

Ügyfélszolgálat lakossági és kisüzleti előfizetők, egyéni vállalkozók részére (1-5 fős vállalkozások):

Információ és értékesítés: **1288**
Ügyfélszolgálat: **1443**
Elérhetőség: **Hétfő – Péntek 08:00 – 20:00**
Telefax szám: **(06 28) 530-540**
Levelezési cím: **2101 Gödöllő, Pf.: 407**
Email cím: **info@invitel.co.hu**
Hibabejelentő: **1445**
Elérhetőség: a hét minden napján 24 órában elérhető

Ügyfélszolgálat üzleti előfizetők részére (5-nél több fős vállalkozások):

Információ és értékesítés: **1444 / 1** menüpont
Ügyfélszolgálat: **1444 / 2** menüpont, külföldről: +36 28 524-002
Elérhetőség: **Hétfő – Péntek 08:00 – 18:00**
Telefax szám: **(06 1) 801 4424**
Levelezési cím: **2041 Budaörs, Pf. 1444**
Email cím: **vip@invitel.co.hu**

9. Az Általános Szerződési Feltételek egyéni és üzleti előfizetők számára

Az ÁSZF-ek online elérhetősége:
<http://www.invitel.hu/invitel/tajekoztatok#altalanos-szerzodesi-feltetelek>