

PANASZKEZELÉSRŐL

Általános panaszkezelés

Amennyiben a Előfizetőnek az Egyedi Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatos reklamációja van, a Szolgáltató ügyfélszolgálatához kell fordulnia személyesen:

Syscon-Informatika Kft ügyfélszolgálat
2660 Balassagyarmat, Bajcsy út 10.
Nyitvatartás: hétfő-péntek : 8.00 órától 16.30 óráig

telefonon: 06/35/300-190
06/30/466-5438
06/20/389-8240
06/40/200-856 (70-es mobil, 32-es vezetékes körzet)
FAX: 06/35/500-416

írásban: postai úton: 2660 Balassagyarmat, Bajcsy út 10.
e-mail: ugyfelszolgalat@syscon.hu

Szóbeli (személyesen vagy telefonon az Syscon-Informatika Kft ügyfélszolgálatán tett) reklamáció esetén - az ÁSZF 4. mellékletében meghatározott minőségi mutatókkal kapcsolatos bejelentések kivételével - amennyiben a panasz nem orvosolható azonnal, illetőleg az orvoslással a bejelentő nem ért egyet, az Előfizetőnek a szóbeli bejelentést követően írásban is be kell nyújtania a panaszát.

Postai úton a panaszlevelet a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címére kell küldeni.

Az írásos reklamációkra adott választ Szolgáltató a panasz kézhezvételétől számított legkésőbb 30 napon belül megküldi az Előfizető részére. Kivételt képeznek ez alól a szolgáltatás elérhetetlenségére, illetve korlátozott elérhetőségére vonatkozó, az ÁSZF 6. és az ÁSZF 10. pontjába foglalt esetek

Amennyiben a Előfizető panasa Szolgáltató részéről elutasításra kerül, azt Szolgáltató írásban, indoklással ellátva adja át, vagy küldi meg az Előfizetőnek.

Számlareklamáció

Amennyiben az Előfizető vitatja a számlán szereplő fizetendő összeget, erről írásban értesítenie kell a Szolgáltatót, lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül.

A díjreklamációnak a vitatott számlaösszeg kifizetésére halasztó hatálya nincs. A bejelentett díjreklamációt a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi, kivizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt a panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja.

Amennyiben a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül, a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait - az Előfizető választása alapján - az Előfizető számláján jóváírja, vagy a részére azt egy összegben visszafizeti.

Amennyiben a Szolgáltató a kifogást elutasítja, az erről szóló - indoklással ellátott - írásbeli értesítést az Előfizetőnek átadja vagy megküldi.

Jogorvoslat

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató válaszát nem tartja kielégítőnek, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége Salgótarjáni Kirendeltség

Cím: 3100 Salgótarján, Rákóczi út 36.
Telefonszám: 06 32 511-116
Faxszám: 06 32 511-118

Balassagyarmati Polgármesteri Hivatal jegyzője

Cím: 2660 Balassagyarmat, Rákóczi út 12.
Telefonszám: 06 35 505-900/925

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, VIII. József krt. 6.
Telefonszám: 06 1 459-4800

Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.
Telefonszám: 06 32 520-860
Faxszám: 06 32 520-862

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

Cím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefonszám: 06 1 457-7141
Faxszám: 06 1 457-7105

Nógrád Megyei Bíróság

Cím: 2660 Balassagyarmat, Köztársaság tér 2.
Telefonszám: 06 35 501-200
Faxszám: 06 35 301-234

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány út 5.
Levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036
Telefonszám: 06 1 472-8900
Faxszám: 06 1 472-8905