



PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Az ACN Communications Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1132 Budapest, Váci út 30, VI emelet; "ACN") az alábbiakban tájékoztatja előfizetőit az ACN által nyújtott hírközlési szolgáltatásokkal és/vagy termékekkel kapcsolatos előfizetői panaszok és hibabejelentések kezelésének rendjéről:

Ön mint az ACN előfizetője, előfizetői panaszt vagy hibabejelentést az ügyfélszolgálaton szóban, telefonon, illetőleg írásban (levélben vagy az online felületen keresztül) tehet:

Személyesen:

1132 Budapest, Váci út 30, VI emelet
H-K 9:00-17:00
SZ 9:00-21:00
CS-P 9:00-17:00

Telefonon:

06 (1) 920 5000
06 (8) 010 0034

H-K 9:30-17:30
SZ 7:00-19:00
CS-P 9:30-17:30

Írásban:

Levélben: H-1315 Budapest, Pf. 502.

Online:

www.myacn.eu/HU_HU/

INFORMATION ON COMPLAINT HANDLING

ACN Communications Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság (registered seat: 1132 Budapest, Váci út 30, 6th floor; "ACN") informs its subscribers on handling procedure of complaints and fault reports that may occur in connection with the telecommunications services and/or products offered by ACN as follows:

As a subscriber of ACN You may report your complaint or submit fault report to the consumer service office either orally in person, by telephone, or in writing (by letter, or through the online customer service):

Personally:

1132 Budapest, Váci út 30, 6th floor
M-T 9:00-17:00
W 9:00-21:00
T-F 9:00-17:00

By telephone:

06 (1) 920 5000
06 (8) 010 0034

M-T 9:30-17:30
W 7:00-19:00
T-F 9:30-17:30

In writing:

Postal address: H-1315 Budapest, Pf. 502.

Online:

www.myacn.eu/HU_EN/



1. Panaszkezelés

1.1 Ha lehetőség van rá, úgy szóbeli panasz esetén, (különösen, ha a panasz telefonon kerül bejelentésre), a panasz azonnal megvizsgálásra és orvoslásra kerül. Az azonnali orvosláshoz szükséges az Ön ACN azonosítója illetve szükséges lehet az Ön ACN Selfcare Portal azonosítója és belépési adatai.

1.2 Ha Ön az ügyfélszolgálati irodán bejelentett panasz azonnali kezelésével nem ért egyet vagy a panasz nem kerül azonnal megvizsgálásra, az ACN a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet (ha Ön a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet) vagy panaszbejelentő nyomtatványt (ha a panaszt később bírálja el) vesz fel, amelynek egy példányát átadja az Ön részére.

1.3 A telefonon történő panaszkezelés során az Ön és az ACN között elhangzott kommunikációt az ACN hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a vonatkozó jogszabályokban meghatározott ideig megőrzi.

1.4 Az írásbeli panaszokat az ügyfélszolgálati irodában, levélben a fent megjelölt postacímre küldve, illetőleg az online felületen keresztül lehet megtenni.

1.5 Ha az Ön panasz nem került azonnal orvoslásra, az ACN a panaszt 30 napon belül elbírálja és Önt az elbírálás eredményéről írásban értesíti.

1. Complaint handling

1.1 Complaints made verbally (especially when reported by telephone), if possible, will be investigated without delay and remedied immediately. For immediate remedy, Your ACN account is necessary, and in addition Your ACN Self-care Portal account and password may be required.

1.2 If You do not agree with the way ACN immediately remedied your complaint made at the customer service office or if the complaint was not investigated immediately, ACN will record minutes on the complaint (if You are in disagreement with the way of ACN's immediate remedy of your complaint); or (if your complaint was not remedied immediately) fill in the complaint form, a copy of which shall be provided to You.

1.3 The communication between You and ACN in the course of the complaint handling by telephone will be recorded by ACN and retained for the period specified in the relevant legislation.

1.4 Written complaints may be submitted to the customer service office in person, by letter to the above postal address or online.

1.5 If Your complaint was not remedied immediately, ACN shall investigate the complaint within 30 days and notify You on the outcome in writing.



2. Hibabejelentés

2.1 Az ACN a hibabejelentéseket, azok beérkezésétől számított 48 órán belül kivizsgálja és írásban értesíti Önt arról, hogy az elvégzett vizsgálat alapján:

- az ACN a hibát észlelte és kijavítja;
- a hiba kijavításához további (helyszíni) vizsgálat szükséges;
- a hiba a vizsgálat során nem volt észlelhető; vagy
- a hiba nem az ACN felelősségi körébe tartozó okból merült fel.

2.2 Az ACN a hiba kijavítása során adott esetben kérheti Önt, hogy győződjön meg az Ön tulajdonában álló berendezéseknek illetve az Ön szélessávú internetkapcsolatának működő-képességéről. Ennek módjáról az ACN minden esetben iránymutatást, segítséget ad Önnek.

2.3 Az ACN az Ön által bejelentett és a vizsgálat eredményeképpen valósnak bizonyult, saját felelősségi körébe tartozó hibát kijavítja.

2.4 A hibabejelentéstől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 120 órát, illetve 2012. február 1-től 72 órát. Az ACN a bejelentett és valósnak bizonyult hiba kijavításáról haladéktalanul értesíti Önt.

2.5 Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személyek hozzájárulása szükséges, úgy a fenti határidő a hozzájárulás beszerzésének idejével meghosszabbodik.

2.6 Az ACN a hibabejelentéssel kapcsolatos adatokat legalább egy évig őrzi meg.

2. Fault report

2.1 ACN shall investigate the fault reports within 48 hours from receipt and inform You based on the findings of the investigation in writing, if:

- ACN confirmed the fault and will remedy it
- further (on-the-spot) investigation is necessary, indicating its date;
- no fault could be established during the investigation; or
- the cause of the fault is beyond ACN's responsibility.

2.2 In the course of the investigation of faults, You may be asked to ascertain the proper operation of equipment You possess and Your broadband Internet connection. In this regard ACN will provide You with necessary guidance and help.

2.3 ACN shall remedy the errors being reported by You and confirmed as a result of the investigations that fall within the ACN's responsibility.

2.4 Time elapsed from receipt of the complaint and the correction of faults should not exceed 120 hours, and from 1 February 2012, 72 hours. ACN shall notify You without delay on correction of reported and established faults.

2.5 If the correction of errors is subject to consent of third parties, the above deadline shall be postponed with the time necessary for obtaining such consent.

2.6 ACN retains data relating error reports for a minimum of one year.



3. További jogorvoslati lehetőség

Ön panaszának elutasítása vagy nem megfelelő kezelése esetén az alábbi hatóságokhoz vagy bíróságokhoz fordulhat:

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1052 Budapest, Városház utca 7.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.:144.
Telefonszám: 06 (1) 450 25 98

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara Mellét Működő Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina körút 99. 3. em. 310.
Telefonszám: 06 (1) 488 21 86
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.
Telefonszám: 06 (1) 457 71 00
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf.: 75.
Telefonszám: 06 (1) 457 71 41

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány utca 5.
Telefonszám: 06 (1) 472 89 00
Levelezési cím: 1391 Budapest, 62. Pf. 211.
vagy az illetékes bíróságokhoz.

3. Further legal remedies

If Your complaint was rejected or not handled appropriately, You may turn to following authorities or courts:

Consumer Protection Inspectorate of the Government Offices of Budapest

1052 Budapest, Városház utca 7.
Postal address: 1364 Budapest, Pf.:144.
Telephone number: 06 (1) 450 25 98

Mediation Board Attached to the Budapest Chamber of Commerce and Industry

1016 Budapest, Krisztina körút 99. 3. em. 310.
Telephone number: 06 (1) 488 21 86
Postal address: 1253 Budapest, Pf. 10.

National Media and Communications Authority

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.
06 (1) 375-7777
Telephone number: 06 (1) 457 71 00
Postal address: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Media and Communications Commissioner

1525 Budapest, Pf.: 75.
Telefonszám: 06 (1) 457 71 41

Hungarian Competition Authority

1054 Budapest, Alkotmány utca 5.
Telephone number: 06 (1) 472 89 00
Postal address: 1391 Budapest, 62. Pf. 211.
or the competent courts.



4. További szabályok

4.1 Az előfizetői bejelentések és panaszok kezelésének szabályai az ACN általános szerződési feltételeiben találhatóak, mely az ügyfélszolgálaton ingyenesen elérhető.

4. Additional rules

4.1 Rules of handling subscriber reports and complaints can be found in ACN's general terms and conditions, which is available at customer services free of charge.