

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Általános adatok

1.1. Szolgáltató adatai

- **Cégnév:** Comnica Korlátolt Felelősségű Társaság
- **Székhely:** 1119 Budapest, Fehérvári út 99.
- **Cégjegyzékszám:** 01 09 895207
- **Adószám:** 14242036-2-43
- **Internet honlap címe:** comnica.com

1.2. A Szolgáltató elérhetősége

- **Ügyfélszolgálati telefonszám:** 36 1 255 0990 (H-P 9-17)
- **Online ügyfélszolgálati felület:** ugyfelszolgalat.comnica.com
- **Email cím:** support@comnica.com

1.3. A panasz bejelentésének módja

Az Ügyfelek a panasz bejelentést írásban elektronikus levélben a support@comnica.com címen tehetik meg.

Panasz benyújtására az alábbi adatok megadásával van lehetőség:

- a) Ügyfél neve,
- b) Ügyfél lakcíme, levelezési címe,
- c) azonosítási folyamat során megadott telefonszám,
- d) azonosítási folyamat során megadott email cím,
- e) panasszal érintett szolgáltatás,
- f) panasz leírása, oka,
- g) ügyfél igénye,
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Ügyfélnek lehetősége van meghatalmazott útján panaszt bejelenteni. Ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

1.4. A panasz kivizsgálása és tájékoztatás

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspont a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kerül kivizsgálásra.

A kivizsgálás eredménye a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező elektronikus levelezési címről az Ügyfél által az azonosítási folyamat során megadott elektronikus levelezési címre kerül kiküldésre, amennyiben erről az Ügyfél külön nem rendelkezik.

1.5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályok

A Szolgáltató rendelkezik elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő -zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó – rendszerrel. A szolgáltató biztosítja, hogy a titokvédelmi szabályok által védett adatok a megismerésére nem jogosult harmadik fél számára ne legyenek elérhetőek.

A Szolgáltató panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

1.6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Budapesti Békéltető Testület székhelye:
1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: 06 (1) 488 21 86
Telefon: 06 (1) 488 21 31
- b) Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Központi ügyfélfogadó iroda címe: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Telefon: +36 1 468 06 73
Fax: +36 1 468 05 09
Email: info@nmhh.hu
Honlap: <http://nmhh.hu>
- c) Területileg illetékes bírósághoz.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

1.7. A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a beérkező panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz benyújtása során megadott ügyfél - és ügy adatokat,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f) a panaszra adott elektronikus úton megküldött válaszlevél elküldésének a dátumát.
- g) a panasz benyújtása során megadott ügyfél és ügy adatokat

A Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.