



## Panaszkezelési tájékoztató

Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatásokhoz

Hatályos: 2026. június 1.

### 1. Mire vonatkozik ez a tájékoztató?

A tájékoztató összefoglalja, hogyan lehet

- előfizetői panaszt (egyéni jog- vagy érdeksérelem orvoslása, ami nem hibabejelentés),
- díjreklamációt (számla vagy díjtétel vitatása), tenni és milyen jogvitás (peren kívüli/peres) lehetőségek állnak rendelkezésre.

A részletes szabályokat valamint az egyéb panaszok nem minősülő bejelentések szabályait pl. hiba bejelentés az ÁSZF és az irányadó jogszabályok tartalmazzák.

### 2. Fogalmak röviden

- Díjreklamáció: a számlázott díj/tétel összegének vagy jogalapjának vitatása.
- Előfizetői panasz: a szolgáltatás nyújtásával összefüggő, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló bejelentés, ami nem hibabejelentés.
- Hibabejelentés: a szolgáltatás nem szerződészerű teljesítésével kapcsolatos bejelentés (pl. minőségromlás, kiesés).

### 3. Elérhetőségek és benyújtási csatornák

- Opennetworks Kft. székhely: 1125 Budapest, Kiss Áron utca 9., honlap <https://www.opennet.hu/> Ügyfélszolgálatán:
- Telefonon: +36 1 999 6000
- E-mailen: [info@opennet.hu](mailto:info@opennet.hu)
- Postacímen/ személyesen: 1125 Budapest, Kiss Áron utca 9.

#### 4. Mit kérünk a gyors ügyintézéshez?

Kérjük, megadni:

- az előfizető/szerződés azonosítót (ha van),
- a kapcsolattartó nevét és elérhetőségét,
- az érintett telefonszámot/szerződés azonosítót, egyéb azonosítót
- a rövid, de pontos leírást a bejelentés kapcsán
- díjreklamációnál: számla sorszámát és a vitatott tételt,

#### 5. Ügyazonosító és visszaigazolás

Minden panasz / díjreklamáció egyedi ügyazonosítót kap.

Elektronikus úrlapon benyújtott panasz esetén – amennyiben megadta e-mail címét – a beérkezést haladéktalanul visszaigazoljuk. Egyéb csatornák esetén az ügyazonosítót az ügyintézés során (pl. telefonon bemondva vagy válasz e-mailben) közöljük. Ügyintézés előtt a bejelentőt és az érintett szerződést beazonosítjuk.

#### 6. Panaszkezelés menete és határidők

##### 6.1. Szóbeli panasz (telefonon / személyesen)

Törekszünk az azonnali kivizsgálásra és megoldásra. Ha a panasz azonnal nem rendezhető, vagy az ügyfél a választ nem fogadja el, úgy a panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel, azt nyilvántartásba vesszük, és írásban válaszolunk.

##### 6.2. Írásbeli panasz (e-mail / levél)

A panaszt érdemben egyedileg vizsgáljuk meg és írásban válaszoljuk meg. A panaszokat a Szolgáltató továbbá a mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályok és az ÁSZF rendelkezései szerint vizsgálja ki és válaszolja meg. Írásbeli panasz esetén a válaszadási határidő főszabály szerint 30 nap.

##### 6.3. Hiányos vagy nem beazonosítható bejelentések

A bejelentést, amennyiben a bejelentő vagy a bejelentés formája, adathiánya vagy tartalma miatt nem beazonosítható ill. nem értelmezhető (pl. nincs konkrét probléma-meghatározás), a Szolgáltató nem köteles érdemben kivizsgálni.

## 7. Telefonos kommunikáció rögzítése, visszahallgatás, másolat

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonyt érintő telefonos kommunikációt rögzíti, és a vonatkozó szabályok szerint megőrzi. Kérésre a felvétel visszahallgatását biztosítjuk, és igény esetén másolatot adunk. Üzleti előfizetői panasz esetén a jogszabály 1 éves megőrzést ír elő, a visszahallgatást és másolatot pedig a kérés tudomásra jutásától számított 30 napon belül kell biztosítani, hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen.

## 8. Díjreklamáció (számla / díjtétel vitatása)

A díjreklamációt nyilvántartásba vesszük és kivizsgáljuk. Ha a reklamáció megalapozott, a vitatott összeggel elszámolunk (jóváírás / visszafizetés / egyenleg-rendezés az ÁSZF szerint).

## 9. Hibabejelentés és hibaelhárítás (röviden)

A hibabejelentés nem minősül panaszbejelentésnek. A hibabejelentések kezelésének részletes szabályait az ÁSZF tartalmazza.

## 10. Jogviták – peren kívüli és peres lehetőségek

### 10.1. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)

Ha a vita elektronikus hírközlési szabályok, szolgáltatásminőség, díjszámítás vagy szerződéses kötelezettségek körébe esik, az ügy jellegétől függően az NMHH eljárása is kezdeményezhető.

NMHH elérhetőség (tájékoztató jelleggel):

- Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23–25.
- Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.
- Telefon: +36 1 457 7100
- E-mail: info@nmhh.hu

### 10.2. Békéltető testület (Fogyasztói jogvita esetén)

Ha az ügy fogyasztói jogvitának minősül, a békéltető testület eljárása is kezdeményezhető. A szükséges illetékességi és elérhetőségi tájékoztatást elutasítás esetén a válaszuk tartalmazza.

A vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület:

## **Budapesti Békéltető Testület**

1016 Budapest, Krisztina körút 99.

Telefon: +36 1 488 2131

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Web: <https://bekeltet.bkik.hu/>

### 10.3. Egyéb szervek, bíróság

A peren kívüli vitarendezési módok nem zárják ki, hogy igényedet bíróság előtt érvényesítsd. A panasz elutasítása esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhatsz. Személyes adatokkal kapcsolatos jogsérelem esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) is fordulhatsz.

### 11. Adatkezelés

A bejelentések kezelése során a szükséges személyes adatokat célhoz kötötten, adatminimalizálással, a vonatkozó adatvédelmi tájékoztató és az ÁSZF szerint kezeljük.

### 12. Jogszabályi háttér (tájékoztató jelleggel)

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.).
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.), különösen a panaszkezelési szabályok.
- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (különösen az ügyfélkapcsolat/panaszkezelés és a hangfelvételre vonatkozó rendelkezések).

Opennetworks Kft.