



Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

3. sz. melléklet

A Szolgáltató felügyeleti szervei

Hatályos: 2023. március 16-tól

1. Felügyeleti szervek, békéltető testületek, jogviták	3
1.1. Fogyasztónak minősülő Előfizetők vitarendezési szervei	3
1.1.1. Békéltető testületek	3
1.1.2. Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezetei (Fogyasztóvédelmi Hatóság)	4
1.1.3. Gazdasági Versenyhivatal (A Szolgáltató felügyeleti szerve Fogyasztóknak minősülő Előfizetők esetében)	4
Adatkezelés, személyes adatokkal történő visszaélés	4
1.2. Fogyasztónak minősülő és Üzleti Előfizetők vitarendezési szervei	5
1.2.1. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (A Szolgáltató Felügyeleti Szerve)	5
1.2.2. Média- és Hírközlési Hatóság Biztos	5
2. Európai online vitarendezési platform	6

1. Felügyeleti szervek, békéltető testületek, jogviták

Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat elsősorban a Szolgáltatónál teheti meg az ÁSZF 9. pontja szerint.

A Szolgáltató a vitarendezési szervek elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatait tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató és az Előfizető, valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék.

Az alábbi vitarendezési módok nem érintik az Előfizető azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt. Amennyiben tehát az alábbiakban fogalt peren kívüli eljárásokban sem sikerült orvosolni, az illetékes bírósághoz fordulhat.

A területileg illetékes bíróságok listája elérhető a következő honlapon:

<https://birosag.hu/birosag-kereso>

1.1. Fogyasztónak minősülő Előfizetők vitarendezési szervei

A Szolgáltatónál történő bejelentésen túl a **Fogyasztónak minősülő Előfizetők** az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez, hatóságokhoz, bíróságokhoz fordulhatnak.

1.1.1. Békéltető testületek

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak az Előfizető és Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: +36 1 488-2131, Fax: +36 1 488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – a fentiek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A Békéltető Testületek elérhetőségeiről az alábbi linkgyűjtemény nyújt tájékoztatást: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>.

1.1.2. Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezetei (Fogyasztóvédelmi Hatóság)

Eht. és Fgytv. alapján a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez, melyek hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók panaszkezelésre vonatkozó panaszaival, a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére vonatkozó panaszaival, valamint az Ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatos ügyek intézése.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi szervezeti egysége:

Budapest Főváros Kormányhivatala - Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1051 Budapest, Sas utca 19. III. em.

Telefon: +36 1 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

A kormányhivatalok elérhetőségei a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu> oldalon, illetve a https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/hova_fordulhatok oldalon találhatóak.

1.1.3. Gazdasági Versenyhivatal (A Szolgáltató felügyeleti szerve Fogyasztóknak minősülő Előfizetők esetében)

A Fogyasztónak minősülő Előfizető a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz tehet bejelentést.

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1391 Budapest 62, Pf. 211

Telefon: +36 1 472-8900

Honlap: www.gvh.hu

Adatkezelés, személyes adatokkal történő visszaélés

A Fogyasztónak minősülő Előfizető amennyiben a személyes adataihoz fűződő jogai sérültek, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postafiók: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391-1400, Fax: +36 1 391-1410

Honlap: www.naih.hu

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

1.2. Fogyasztónak minősülő és Üzleti Előfizetők vitarendezési szervei**1.2.1. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (A Szolgáltató Felügyeleti Szerve)**

A Szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság gyakorolja a szakmai felügyeleti jogokat.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat többek között a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság - központi elérhetősége

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: +36 1 457-7100 Fax: +36 1 356-5520

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság - központi ügyfélfogadó iroda

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: +36 1 468-0673, Fax: +36 1 468-0509

1.2.2. Média- és Hírközlési Hatóság Biztos

Ha bármely természetes vagy jogi személy az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartást észlel, amely a szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók méltánylandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja, a Média és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

Média és Hírközlési Biztos

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 1

Telefon: +36 1 429-8644, Fax: +36 1 429-8761

<http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

2. Európai online vitarendezési platform

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete értelmében az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére európai online vitarendezési platformon keresztül is lehetőség van fogyasztónak minősülő magánszemélyek részére az általuk leadott rendelések esetén. Az európai online vitarendezési platform elérhető a <http://ec.europa.eu/odr> linken. Az online vitarendező platformról érkező megkereséseket a Szolgáltató az info@opennet.hu e-mail címen fogadja. Ez az e-mail cím kizárólag a vitarendező platformon beérkezett megkereséseket hivatott fogadni. A panaszos fél az online vitarendezési platformon a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt.

Amennyiben egy vállalkozás vagy szolgáltató elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy ez alapján kötött szerződésben meghatározott elektronikus hírközlési jogát vagy jogos érdeként egy szolgáltató megsértette, és a jogvitában érdekelt felek közül egyik egy Magyarországon a másik egy másik Európai Unió tagállamban letelepedett, akkor határon átnyúló jogvitáról beszélünk. Ebben az esetben bármely érintett fél jogvitás eljárást kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál („Hatóság”).