

Tisztelt Előfizetőink!

Tájékoztatjuk Önöket arról, hogy amennyiben a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban bejelentéssel, illetve panasszal szeretnének élni azt a következő módokon tehetik meg:

- 1) Az **ügyfélszolgálati irodánkban** az előfizető személyesen tehet bejelentést, ahol azonnal megpróbálunk megoldást találni a problémára, illetve annak okára.
- 2) Amennyiben ügyfélszolgálatunkon nem tudunk azonnali megoldást kínálni az ügyfelünk problémájára, írásban bejelentést tehet az alábbi elérhetőségeken:

Postacímünk: 3501 Miskolc, Pf. 638.

Email címünk: ugyfelszolgalat@borsodweb.hu, info@borsodweb.hu

Fax számunk: 06-46/900-901

Tájékoztatjuk ügyfeleinket arról, hogy a fenti módokon történő bejelentéseiket írásbeli panaszként kezeljük és legfeljebb 30 napon belül kivizsgáljuk és megválaszoljuk azokat.

Amennyiben a bejelentésük, illetve panaszukra elutasító válasz született azt minden esetben megindokoljuk.

- 3) Tájékoztatjuk továbbá előfizetőinket arról, hogy amennyiben a kivizsgált bejelentés eredményével nem értenek egyet, az alábbi szervekhez fordulhatnak panaszaikkal:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: (46) 501-091 (új ügyek), (46) 501-871 (folyamatban levő ügyek)

Fax száma: (46) 501-099

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjéhez:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Címe: 1376 Budapest, Pf. 997

Telefonszáma: (+36 1) 468 0673

Fax: (+36 1) 468 0680

E-mail: info@nmhh.hu

NMHH Miskolci Hatósági Iroda

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés stb.) kapcsolatos vita esetén:

Innovációs és Technológiai Minisztérium

Cím: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Tel: +36-1-795-6766; +36-1-795-3832;

+36-1-795-8455, +36-1-896-0513,

fax: +36-1-795-0697

E-mail: ugyfelszolgalat@itm.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589
Telefonszám: +36 46 506 071,
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211
Telefonszám: (1) 472-8900
Fax: (1) 472-8905
Honlap: <http://www.gvh.hu>
Email: ugyfelszolgalat@gvh.hu

A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Miskolci Önkormányzat jegyzője
Cím: 3525 Miskolc Városház tér 8.
Telefonszám: +36 46 512 709

Első fokon illetékes bírósági fórum:

Miskolc Városi Bíróság
Cím: 3525 Miskolc, Dózsa György út 4.
Telefonszám: +36 46 343 891