

## KÖZLEMÉNY

### a H1 Komm Kft. Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF) változásáról

A H1 Komm Kft. 2018. augusztus 10-i hatállyal módosítja általános szerződési feltételeit az alábbiak szerint.

ÁSZF pont	Korábbi ÁSZF	Új ÁSZF
6.4.2. A panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	<p>Ha előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Szolgáltató a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről Előfizetőt értesíti. A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.</p>	<p>Ha előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Szolgáltató a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről Előfizetőt értesíti. A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyet a Fogyasztóvédelmi Törvény alapján 5 évig visszakereshető módon megőriz. A készített hangfelvétel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• érintett Előfizető általi visszahallgathatóságát a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében előzetes bejelentés alapján a lehetővé teszi,</li> <li>• az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető részére másolati példányban rendelkezésre bocsátja.</li> </ul> <p>A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a bejelentőt a telefonos ügyintézés során tájékoztatja. A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.</p>

10. Adatkezelés, adatbiztonság	Új szövegezéssel készült a GDPR-nak, valamint az ilyen típusú magyar ágazati jogszabályoknak történő megfelelés érdekében.
-----------------------------------	--

A módosítás oka: jogszabály-változás.

Jelen egyoldalú módosítások Előfizető részére felmondási jogot nem keletkeztetnek.

Az ÁSZF jelen módosítással nem érintett pontjai változatlan tartalommal hatályban maradnak. A módosított ÁSZF egységes szerkezetbe foglalt szövege megtekinthető H1 Komm internetes honlapján ([www.h1komm.hu](http://www.h1komm.hu)), továbbá a H1 Komm ügyfélszolgálati helységében.

Előfizetőink a változásokról az 17777800 ügyfélkapcsolati számon is tájékozódhatnak.

Budapest, 2018. július 10.