

FOGYASZTÓVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

A vállalkozás

székhelye: 9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.

a panaszügyintézés helye: 9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.

az ügyfélszolgálat levelezési címe: 9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat.

Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő szolgáltatási szerződés hiányában a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

A békéltető testület: Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Mellett Működő Békéltető Testület, székhelye: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2., telefonos elérhetősége: 06 94 506 645, e-mail elérhetősége: bea@vmkik.hu, levelezési címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a szolgáltatás fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a jelen tájékoztatóban írtak szerint köteles eljárni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az ügyfélszolgálat helye: 9700 Szombathely, Géfin Gyula utca 22.

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfőtől péntekig 9-17 óra között

A fogyasztóknak lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára.

Az ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége: +36 94 325 525

Az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége: szombathelyitv@sztv.hu; szerkesztoseg@savariaforum.hu

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

A fenti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és

annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezése: Nyugat-Dunántúl.

Az alkalmazandó díjak mértéke kategóriánként, alkalmazásának feltételei, a díjképzés szabályai: mindenkor érvényes médiaajánlat, tarifatábla.

A közszolgáltatási tevékenység során kötelezően alkalmazandó jogszabályok:

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2010. évi CIV. törvény a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól

1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról

2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól

A fogyasztóvédelmi szerv elérhetősége: Vas Megyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály 9700 Szombathely, Wesselényi Miklós utca 7.