

Reklamációs Panaszkezelési Szabályzat

I. Fogalmak

Egységes Panaszkezelő Rendszer (a továbbiakban Egységes Panaszkezelő Rendszer vagy EPR): Minden érintett számára online elérhető központi panaszkezelő rendszer, mely biztosítja az alternatív vitarendezés körében felmerülő Domain-, illetve Regisztrációs döntnöki eljárások, továbbá bármely Regisztrátorral, a Nyilvántartóval vagy az Alternatív Vitarendező Fórummal szembeni reklamációs panaszok benyújtását és kezelését.

II. Általános rendelkezések

A mindenkor Domainregisztrációs Szabályzatban használt fogalmak jelen Szabályzatra is alkalmazandók.

A Magyarországi Internet Szolgáltatók Tudományos Tanácsa Egyesület (a továbbiakban: Egyesület) és az ISZT Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Nyilvántartó) jelen szabályzatban rögzíti az Alternatív Vitarendező Fórum elé tartozó, az egyes domainekkel (különösen azok igénylésével, regisztrációjával, használatával) kapcsolatos jogviták bíróságon kívüli, alternatív rendezésén kívül eső panaszkezelésének szabályait.

Az Egységes Panaszkezelő Rendszer és az Egyesület további informatikai rendszerei biztosítják a jelen szabályzatban megnevezett reklamációs panaszok teljeskörű ügyintézését. A reklamációs panaszkezelés körébe tartozó eljárások elektronikusan, ezen rendszeren keresztül érhetőek el.

A reklamációs panaszkezelés körébe tartozó panasztétel nem jár fizetési kötelezettséggel.

III. Reklamációs panaszok

A) Panasz a Regisztrátorokkal szemben

A domain igénylővel szerződéses viszonyban álló, a Nyilvántartó által felhatalmazott Regisztrátorral, vagy annak közreműködőjével szemben, a domain regisztrálással, delegálással és fenntartással összefüggő, (nem a Vitarendezési Eljárási Szabályzatban szabályozott döntnöki vitarendezési eljárásra tartozó) tevékenységével kapcsolatban az Egységes Panaszkezelő Rendszeren keresztül panasz terjeszthető elő.

A panaszt a Nyilvántartó 30 napon belül vizsgálja ki és válaszolja meg a rendelkezésre álló adatok, valamint a benyújtott dokumentumok alapján, továbbá az eljárás során megkeresi az érintett Regisztrátort, aki a Nyilvántartó felhívására köteles válaszolni, a szükséges dokumentumokat, információkat rendelkezésére bocsátani. A határidő indokolt esetben egy alkalommal, 30 nappal meghosszabbítható.

B) Panasz a Nyilvántartóval szemben

A Nyilvántartó, mint a .hu közdomainek kezelője, a regisztrált domain nevek, valamint az azokkal kapcsolatos adatok nyilvántartásával, őrzésével, fenntartásával, hozzáférhetővé tételével kapcsolatos (nem a Vitarendezési Eljárási Szabályzatban szabályozott döntnöki vitarendezési eljárásra tartozó) tevékenységével kapcsolatban az Egységes Panaszkezelő Rendszeren keresztül panasz terjeszthető elő.

A panaszt a .hu névtér szabályozásáért felelős Magyarországi Internet Szolgáltatók Tudományos Tanácsa Egyesület vizsgálja ki és válaszolja meg 30 napon belül a rendelkezésre álló adatok, valamint a benyújtott dokumentumok alapján, továbbá felhívhatja a Nyilvántartót a szükséges dokumentumok, információk rendelkezésére bocsátására. A határidő indokolt esetben egy alkalommal, 30 nappal meghosszabbítható.

C) Panasz az Alternatív Vitarendező Fórummal szemben

Az Alternatív Vitarendező Fórum eljárásával kapcsolatban az Egységes Panaszkezelő Rendszeren keresztül panasz terjeszthető elő.

A panaszt a .hu névtér szabályozásáért felelős Magyarországi Internet Szolgáltatók Tanácsa Tudományos Egyesület Elnöksége vizsgálja ki és válaszolja meg 30 napon belül a rendelkezésre álló adatok, valamint benyújtott dokumentumok alapján, továbbá felhívhatja az Alternatív Vitarendező Fórum Titkárságát a szükséges dokumentumok, információk rendelkezésére bocsátására. A határidő indokolt esetben egy alkalommal, 30 nappal meghosszabbítható.

A panasz nem minősül az Alternatív Vitarendező Fórum bármely eljárásában hozott döntés elleni fellebbezésnek.

IV. Záró, vegyes rendelkezések

A Reklamációs Panaszkezelési Szabályzatot az Egyesület Elnöksége fogadja el és szükség szerint módosítja.

Amennyiben jelen Szabályzat és a Domainregisztrációs Szabályzat egymással ellentétes, úgy a Domainregisztrációs Szabályzat irányadó.