

Tájékoztatás előfizetői kompenzációról

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) VJ/25/2023. számú versenyfelügyeleti eljárásának keretében a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. önkéntesen vállalta az érintett előfizetők pénzvisszatérítéssel történő kompenzációját, az alábbiak szerint:

- A DIGI pénzvisszatérítést nyújt azon ügyfelei számára, akik 2022. november 11. és 2022. december 31. között első alkalommal – **új ügyfélként** – kötöttek határozott időre szóló (hűségidős) szerződést és a pénzvisszatérítés időpontjában is a DIGI előfizetői ("**érintett előfizetők**").
- A DIGI minden érintett előfizetőnek visszatéríti a 2023. májusi díjkorrekció miatt, az adott hűségidős szerződés időtartama alatt keletkező teljes díjemelkedést ("**pénzvisszatérítés**"). A pénzvisszatérítés összege technikai okok miatt eltérhet a ténylegesen fizetett többletdíjtól, de csak magasabb lehet, alacsonyabb nem.
- A DIGI a számlalevél mellékletében – emailben vagy postai úton – értesíti az érintett előfizetőket a pénzvisszatérítésre való jogosultságról, ezzel egyidejűleg automatikusan végrehajtja a pénzvisszatérítést az előfizető esedékes számláján történő jóváírással. Amennyiben a pénzvisszatérítés magasabb, mint az adott esedékes számla összege, akkor a DIGI a pénzvisszatérítés fennmaradó összegét az azt követő havi számlán (számlákon) érvényesíti. Arra az esetre, ha az érintett előfizető előfizetése időközben megszűnik és a pénzvisszatérítés összege magasabb, mint a még általa fizetendő előfizetési díj, a Társaság a fennmaradó pénzvisszatérítést jóváírja az érintett előfizető bankszámláján.

A DIGI felhívja az ügyfelek figyelmét, hogy a hűségidő vállalása során az előfizetők jellemzően olyan kedvezményre válnak jogosulttá, amely a csomag havidíjához (listaárhoz) képest alacsonyabb díjat biztosít számukra. Ez a kedvezmény az adott időszak alatt érvényes szerződéses feltételek szerint jár, azonban fontos kiemelni, hogy a hűségidő vállalása jellemzően nem jelenti az előfizetési díj rögzítését. A vonatkozó jogszabályok és az iparági sztenderdek szerint a hűségvállalással kötött szerződések időtartama alatt az előfizetői díjak változhatnak.

A GVH vonatkozó határozata [itt tekinthető meg](#).

A határozat melléklete tartalmazza a DIGI eljárás során tett kötelezettségvállalását:

Az eljárás alá vont (az alábbiakban: Társaság) bírságcsökkentési célú, tevőleges jóvátételre vonatkozó vállalása:

I. Pénzvisszatérítés az Érintett Új Előfizetők részére

A Társaság vállalja mindazon jelenleg is meglévő előfizetőinek a közvetlen pénzügyi kompenzációját, akik a 2022. november 11. és 2022. december 31. napja közötti időszakban („Érintett Időszak”) első alkalommal – új ügyfélként – kötöttek határozott időre szóló (hűségidős) szerződést a Társaságnál (továbbiakban: „Érintett Új Előfizetők”). A Társaság minden Érintett Új Előfizető részére visszatérít (jóváír) egy az Érintett Új Előfizető által igénybe vett csomagtól függő összeget („Pénzvisszatérítés”), amely bizonyos esetekben eltérhet a ténylegesen befizetett többletdíjtól, de kizárólag több lehet annál, nem lehet kevesebb az alábbiakban részletezettek szerint.

A Társaság a jelen versenyfelügyeleti eljárást lezáró határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül a számlalevél mellékletében – emailben vagy postai úton – értesíti az Érintett Új Előfizetőket a pénzvisszatérítésre való jogosultságról és egyidejűleg végrehajtja a pénzvisszatérítést akként, hogy az az előfizető adott esedékes számlájában automatikusan jóváírásra kerül. Amennyiben a Pénzvisszatérítés magasabb, mint az adott esedékes számla összege, a Pénzvisszatérítés fennmaradó összege az azt követő havi számla (számlák) tekintetében kerül érvényesítésre. Arra az esetre, ha az Érintett Új Előfizető előfizetése megszűnik és a Pénzvisszatérítés összege magasabb, mint a még általa fizetendő előfizetési díj, a Társaság vállalja, hogy a fennmaradó Pénzvisszatérítést jóváírja az Érintett Új Előfizető bankszámláján. A vonatkozó értesítések tartalmaznak egy általános tájékoztatást, amely szerint a hűségidő listaárból nyújtott kedvezményre jogosít, de nem jelenti az előfizetési díj fixálását.

II. Egyéb

A Társaság vállalja, hogy az eljárást lezáró határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül megfelelően közzéteszi honlapján a kötelezettségvállalásának szövegét és fent részletezett előfizetői kompenzáció igénybevételének lehetőségére és menetére vonatkozó információkat.

A Társaság a kompenzációval érintett előfizetőkkel folytatott kommunikációja során hangsúlyozza, hogy a Pénzvisszatérítésre a Gazdasági Versenyhivatal versenyfelügyeleti eljárásának és a Társaságnak a versenyfelügyeleti eljárásban való jóhiszeműegyetműködésének a következményeként kerül sor. A Társaság felhívja továbbá a fogyasztók figyelmét arra, hogy a jogszabályok és az iparági sztenderdek szerint a hűségvállalással kötött szerződések időtartama alatt az előfizetői díjak változhatnak.

A Társaság vállalja, hogy a Pénzvisszatérítés végrehajtásáról – annak teljesülését követően átfogó jelentést készít, és azt a jelen versenyfelügyeleti eljárást lezáró határozat kézhezvételétől számított 180 napon belül benyújtja a tisztelt Versenytanácsnak. A Társaság jelentése tartalmazni fogja:

- az Érintett Új Előfizetőknek a Pénzvisszatérítés tárgyában a számlalevél mellékleteként emailben vagy postai úton – küldött értesítéseket;
- a Társaság honlapján való közzétételt igazoló dokumentumokat;
- a Pénzvisszatérítés Érintett Új Előfizetők részére történő teljesítését igazoló dokumentációt, amely igazolja azon Érintett Új Előfizetők számát, akik részére a pénzvisszatérítés ténylegesen megtörtént és amely alapján beazonosítható az ezen előfizetőknek összesen kifizetett Pénzvisszatérítés összege.