

### 3. sz. Melléklet - Hibajavítás

A hiba bejelentése:

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos hibafelvételi szolgálatot biztosít. A hibát az előfizetőnek az ÁSZF-ben található ügyfélszolgálatnál kell bejelentenie.

1 Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
  - a hiba jellegét,
  - az összeköttetés azonosító számát,
  - ügyfélkódját, szerződéskódját
- Telefax és e-mail-ben történő hibabejelentést csak abban az esetben áll módjában elfogadni a szolgáltatónak, ha az részletesen tartalmazza a hiba leírást és az ügyfél egyértelműen beazonosítható. A bejelentés csak abban az esetben tekinthető megérkezettnek és elfogadottnak, amennyiben a Szolgáltató automatikus válasz elektronikus levelet küld.
- Hiányos bejelentés esetén szolgáltató minden esetben visszajelez az ügyfélnek, hogy a bejelentés hiányos és azt tegye meg más formában.

2 Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

- A szolgáltató a hiba bejelentésével egyidőben az ügyféllel közösen megkezdi a hiba behatárolását melyet szükség esetén írásos formában továbbít a társzolgáltató felé.
- A szolgáltató a hiba elhárításának aktuális állapotáról tájékoztatja az előfizetőt.
- A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az előfizető érdekkörében merült fel,
- A hiba kijavítását megkezdte
- A hiba kijavítását átmeneti (meghatározott ideig) vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az ÁSZF alapján díjcsökkentést nyújt.
- A szolgáltató a hibát, az esetek 95%-ban annak bejelentésétől számított 72 órán belül hárítja el.
- A telefaxon és e-mailben érkezett megkeresések, bejelentések feldolgozási határideje 24-óra. A Szolgáltató vállalja, hogy ezen bejelentéseket legkésőbb 24 órán belül feldolgozza. A hibajavítási határidő a feldolgozás pillanatától kezdődik.
- A szolgáltató az esetleges késésekért felelősséget nem vállal, ha az alábbi okból következik be:
  - ügyfél többszöri megkeresés ellenére sem elérhető
  - a kapcsolattartó személye vagy telefonszáma megváltozott és az ügyfél a bejelentési kötelezettségével nem teljesíti.

3 A hiba kijavítása:

A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul mrgvizsgálja, és átadja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a szolgáltató mérési eredményei szerint az összeköttetés működőképes, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Ha a szolgáltató a hibát azért nem tudja kijavítani mert az előfizető vagy képviselője nincs jelen (például: éjszaka történő hibaelhárítás esetén), vagy az előfizető nem elérhető akkor az előfizető által megjelölt időpontig a (kötér mentes) hiba javítási ideje meghosszabbodik.

A hiba kijavítottnak minősül abban az esetben is, ha a Szolgáltató tesztje alapján a szolgáltatás működőképes, de az ügyfelet nem lehet elérni a hibajavítás ellenőrzése végett. A szolgáltatás kijavítottnak minősül akkor is, ha a Szolgáltatónál automatikusan keletkező naplófájlok arról tanúskodnak, hogy az ügyfél a szolgáltatást igénybe veszi és újabb hibát az előfizető nem jelent be.

A hiba határidőn túli javítása esetén az ÁSZF-ben meghatározott kötbér illeti meg az előfizetőt. Vitás esetekben az előfizető az ÁSZF-ben megadott jogorvoslással élhet.