

Hibabejelentés, a hibaelhárítás folyamata

A hiba bejelentése:

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos hibafelvételi szolgálatot biztosít. A hibát az előfizetőnek az ügyfélszolgálatnál kell bejelentenie:

06-80-296-880, 06-30-996-1022, 06-20-999-6026

1 Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
- a hiba jellegét,
- az összeköttetés azonosító számát,(Szerződésszám)

A szolgáltató a hibabejelentést követően hibajegy azonosítót közöl az előfizetővel.

*A hibalap a 249/2001 (XII.18) Kormány rendelet szerinti adattartalommal kerül kitöltésre.

2 Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

- A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezd a hibabehatárolást.
- A szolgáltató a hiba aktuális állapotáról szükség szerint tájékoztatja az előfizetőt.
- A szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 48 órán belül megkezd elhárítani.

3 A hiba kijavítása:

A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul levizsgálja, 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), akkor a hiba kijavítottnak tekinthető, amennyiben a szolgáltató mérési eredményei szerint az összeköttetés működőképes.