

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

I. Általános rendelkezések

Az INVITEL Távközlési Zrt. (a „**Szolgáltató**”) előfizetői („**Előfizető**”) gyors és korszerű kiszolgálása érdekében internet alapú ügyfélszolgálatot üzemeltet Online Ügyfélszolgálat néven. Az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásait a Szolgáltató biztosítja mindazon Előfizetőinek, akik megfelelnek a jelen felhasználási feltételekben foglaltaknak. A Szolgáltatót megilleti a jog, hogy az Online Ügyfélszolgálat felhasználásának feltételeit az Előfizetők és a szolgáltatás biztonsága érdekében egyoldalúan módosítsa. Annak érdekében, hogy az Online Ügyfélszolgálat igénybevétele során egyik fél se sértse a hatályos jogszabályokat, egymás, illetve harmadik személyek jogait, a felek a jelen felhasználási feltételek betartását vállalják.

Az Előfizető az INVITEL Zrt. Online Ügyfélszolgálat rendszerét abban az esetben tudja online igénybe venni, ha a jelen felhasználási feltételekkel egyetért, és azokat elfogadja a regisztráció során.

II. Értelmező rendelkezések

Felhasználó: A Szolgáltatóval előfizetői szerződést kötött azon Előfizető, aki regisztrál az Online Ügyfélszolgálati rendszerben és ezzel elfogadja a jelen felhasználási feltételekben foglaltakat. Új Előfizető az első számla kézhezvételét követően tud regisztrálni az Online Ügyfélszolgálati rendszerben.

Szolgáltató: INVITEL Távközlési Zrt. (székhely: 1134 Budapest, Váci út 37., cégjegyzékszám: 13-10-040575, adószám: 12069316-2-44). Az Online Ügyfélszolgálat rendszerében megadott adatok tekintetében az adatkezelőnek a Szolgáltató minősül.

A Szolgáltató által az Online Ügyfélszolgálat működtetése érdekében igénybe vett adatfeldolgozó: CRAFT Reklámügynökség Kft. (székhely: 1027 Budapest, Henger utca 2. B.; cégjegyzékszám: 01-09-711432, adószám: 12947560243). Feladata: az online ügyfélszolgálati weboldal (www.invitel.hu/ugyfelszolgalat) fejlesztése, karbantartása.

Online Ügyfélszolgálat: A www.invitel.hu/ugyfelszolgalat/ címen elérhető internetes ügyfélszolgálati rendszer, amely az egyedi előfizetői szerződésekhez kapcsolódó adatlekérdezést és ügyintézkést tesz lehetővé a jelen felhasználási feltételekben részletezett módon és feltételekkel.

Regisztráció: Az a folyamat, amely során a Szolgáltató Előfizetője jogosultságot kap arra, hogy az Online Ügyfélszolgálat rendszerét használhassa.

ÁSZF: A Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek.

Az Online Ügyfélszolgálati rendszert felhasználóként igénybe vevő előfizetők vonatkozásában a Szolgáltatónál jelenleg hatályban van:

az egyéni előfizetők számára nyújtott elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek;

a kisvállalati előfizetők számára nyújtott elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek.

III. Az Online Ügyfélszolgálat igénybevételének feltételei

III.1. Regisztráció folyamata

A regisztrációs lapon a következő adatok megadása szükséges: e-mail cím, jelszó, mobil telefonszám, ügyfélszám, fogyasztó azonosító, biztonsági kód (CAPTCHA).

A regisztrációkor a Felhasználó nyilatkozik arról, hogy a Felhasználási feltételeket elolvasta és tudomásul vette, és az adatkezeléshez hozzájárul.

A Felhasználó a regisztrációt követően kap egy megerősítő e-mailt, amiben a megküldött linkre kattintva véglegesítheti regisztrációját 60 napon belül. (Az ezen idő alatt meg nem erősített regisztrációs adatokat a 60 nap letelte után töröljük.)

A Felhasználó regisztrációját követően eléri az „Adatok módosítása” felületet, ahol további felhasználói adatokat tud módosítani:

- Kapcsolattartási e-mail cím
- Kapcsolattartási telefonszám
- Hozzájáruló nyilatkozatok
- Jelszómódosítás

Amennyiben az Előfizető több előfizetői szerződéssel rendelkezik, valamennyi szerződés tekintetében önálló regisztrációra van szükség. Egy regisztrációval egy előfizetői szerződéshez kapcsolódóan történhet ügyintézés.

III.2. Adatok ellenőrzése (ügyfélazonosítás)

III.2.1. Regisztráció, illetve felhasználói adatok módosítása esetén a Szolgáltató részéről ellenőrzésre kerül, hogy az Előfizető által megadott alábbi adatok egymásnak megfeleltethetők-e:

„Fogyasztó azonosító” és
ügyfélazonosító

Amennyiben a Felhasználó által megadott adatok egymásnak nem feleltethetők meg, akkor a regisztráció nem lehetséges az Online Ügyfélszolgálati rendszerben. Erre az adatok mentési kísérletekor figyelmeztető üzenet hívja fel a Felhasználó figyelmét.

Az Online Ügyfélszolgálati regisztráció és ügyintézés során a Szolgáltató adategyeztetés céljából kéri be a Felhasználó adatait. Az Online Ügyfélszolgálati rendszerben megadott és végrehajtott adatmódosítások a Szolgáltató előfizetői rendszerébe nem kerülnek átvezetésre, az adatváltoztatás a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben (ÁSZF) foglaltak szerint kezdeményezhető.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ha az Online Ügyfélszolgálat keretében általa végrehajtott módosítások tévesek, hiányosak, vagy jogsértők, a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem felel.

III.2.2. Adatkezelés

Az adatkezelés során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.) rendelkezései és az Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendeletet (GDPR) az irányadók. Az adatkezelés a Felhasználó hozzájárulásán alapul.

A személyes adatok kezelésének a célja

- a.) az Online Ügyfélszolgálati rendszer üzemeltetése, a funkciók működésének a biztosítása, kapcsolatfelvétel a Felhasználóval;
- b.) emellett a megadott elérhetőségeken (e-mail cím, telefonszám, postacím) a Szolgáltató a Felhasználó számára hírközlési szolgáltatásaival kapcsolatban ajánlatokat közöl, illetve küld meg (közvetlen üzletszerzés), a Felhasználási feltételek elfogadásával ehhez hozzájárul a Felhasználó.

Az a.) pontban megjelölt célból megadott adatokat a Felhasználó hozzájárulásának visszavonásáig, illetve az Online Ügyfélszolgálati regisztráció inaktívvá válását követő legfeljebb 1 évig kezeli a Szolgáltató.

A b.) pontban megjelölt célból megadott adatokat a Felhasználó hozzájárulásának visszavonásáig kezeli a Szolgáltató.

Az adatkezeléshez való hozzájárulást a Felhasználó indokolás nélkül a következő e-mail címen (info@invitel.co.hu) vagy postai úton (postacím: 2101 Gödöllő, Pf.407. címen) ingyenesen visszavonhatja. A hozzájárulás visszavonása esetén a felhasználói regisztráció törlésre kerül, a Felhasználó nem tudja igénybe venni az Online Ügyfélszolgálati rendszer funkcióit.

Az adatkezeléssel kapcsolatban jogorvoslattal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, tel.: +36 (1) 391-1400, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu), valamint az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat az Ügyfél. A Szolgáltató adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH-51534/2012.

A Felhasználó mint az adatkezelés érintettje kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, élhet az adathordozhatóság jogával és tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen.

III.3. Azonosító, jelszó bizalmassága

III.3.1. A Felhasználó az Online Ügyfélszolgálati rendszer használatához szükséges titkos belépési jelszót mindenkivel szemben köteles titkosan kezelni és megőrizni. A belépési adatok (e-mailcím) és a jelszó jogosulatlan személyek általi felhasználásából eredő károkért a Felhasználó köteles helytállni, az ebből eredő esetleges adat-, vagy titokvédelmi sérelem következményeit maga viseli, annak kapcsán a Szolgáltatóval szemben jog- és igényérvényesítésre nem jogosult.

III.3.2. A Felhasználó haladéktalanul köteles az Online Ügyfélszolgálati rendszerhez megadott jelszavát lecserélni, amennyiben attól tart, hogy azok jogosulatlan személy birtokába kerültek. Ha az azonosítását szolgáló adatokat elvesztette, elfelejtette, köteles erről értesíteni a Szolgáltatót Ügyfélszolgálatán keresztül. Az értesítést megelőzően bekövetkezett károkat a Felhasználó maga viseli, az értesítés kézhezvételét követően esetlegesen bekövetkező károkért a Szolgáltató tartozik helytállni. Vita esetén az értesítés megtörténtét a Felhasználónak kell bizonyítania.

III.3.3. Visszaélés gyanúja esetén a Szolgáltató a Felhasználó egyidejű értesítése mellett jogosult az Online Ügyfélszolgálati rendszerhez való felhasználói hozzáférés letiltását elvégezni. Az ideiglenes letiltás ilyen esetben kizárólag a Felhasználó írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel.

III.3.4. Elfelejtett jelszó esetén a jelszó emlékeztető funkciót e-mail cím megadása segítségével lehet használni.

IV. Ügyintézési lehetőségek

IV.1. A Felhasználó online űrlapok segítségével intézheti ügyeit.

IV.2. Az online űrlapok az ügyintézés szempontjából két csoportba sorolhatók:

IV.2.1. Az Online Ügyfélszolgálati rendszerben megtalálhatóak azok a pdf-ben letölthető nyomtatványok, amelyek csak kinyomtatva, Felhasználó által hiánytalanul kitöltve és aláírva, a Szolgáltató részére postai úton, a 2101 Gödöllő, Pf. 407. postacímre beküldve fogadhatók el. Ezek az alábbiak:

Letölthető PDF dokumentumok

Meghatalmazás

Névátírás

Nyomtatvány csoportos beszédési megbízáshoz

Tulajdonosi hozzájárulás nyilatkozat

Fizetési mód választó nyilatkozat

Elállási/ felmondási nyilatkozat

Jogviszony felmondása

IV.2. 2. Az Online Ügyfélszolgálati rendszerben indítható ügyintéзések, amelyek az Online Ügyfélszolgálati rendszeren keresztül beküldhetők a Szolgáltató részére, az alábbiak:

Csomagváltás indítása

Üzenetküldés az Invitelnek

Adatmódosítás

Számcsere

Fizetés mód választó

Szüneteltetési kérelem

Csoportos beszédési megbízás

Áthelyezési igénybejelentő

Biztonság csomag igénylése

Egészség csomag igénylése

V. A beküldött kérelmek feldolgozása

V.1. Elektronikusan, az Online Ügyfélszolgálati rendszeren keresztül beküldött űrlapok esetén a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársai megkezdik a kérelem feldolgozását. Amennyiben rosszul vagy

hiányosan került kitöltésre az űrlap, személyesen, telefonon történik a kapcsolatfelvétel a Felhasználóval.

V.2. A beküldött űrlapokat az Online Ügyfélszolgálat kezeli. Beküldés után az űrlapon történt minden módosításkor a Szolgáltató a Felhasználó e-mail címére státuszjelentést küld, továbbá a kérelmének státuszát a Felhasználó az Online Ügyfélszolgálati rendszer felületén is nyomon követheti.

V.3. Ha a Felhasználó egy űrlap kitöltését megkezdi, menti, majd a félbehagyott űrlap kitöltését meghatározott időn belül nem fejezi be, automatikus emlékeztető kerül kiküldésre az előzőleg megadott e-mail címére.

Az automatikus emlékeztető szolgáltatásról való leiratkozást a Felhasználó az Online Ügyfélszolgálati rendszeren keresztül teheti meg.

V.4. A beküldött űrlapokat a tartalmuk alapján az ÁSZF vonatkozó (pl. panaszkezelésre, hibabejelentésre, számlareklamációra vonatkozó) rendelkezései alapján dolgozzák fel és válaszolják meg munkatársaink, illetve az ÁSZF rendelkezései szerint intézkednek a kérelemmel kapcsolatban.

VI. Számlainformáció megtekintése

VI. 1. Számlaforgalom

Az Online Ügyfélszolgálati rendszeren keresztül a fogyasztó azonosító, számlázás dátuma és a számlaszám kiválasztása után megtekinthető az aktuális havi számlaforgalom adatsora.

VI. 2. Postai csekk igénylése

A Felhasználó a felületen postai csekk igénylést indíthat abban az esetben, ha elvesztette vagy nem kapta meg a postai csekket. A postai csekk igényléséhez a Felhasználónak meg kell adnia a fogyasztó azonosítót, majd a számlaszámot. A postai csekk igénylése esetén a Szolgáltató postai úton ismételtlen megküldi a csekket a Felhasználó szerződéskötéskor megadott címére.

VII.Regisztráció inaktíválása

Az Online Ügyfélszolgálati Fiók inaktívvá válik az alábbi esetekben:

- a) Az előfizetői szerződés megszűnésével egyidejűleg,
- b) A Felhasználó kérésére. A Felhasználónak joga van arra, hogy regisztrációjának inaktíválását kérje, amelyet az Adatok módosítás menüpont alatt tehet meg.

VIII.Hibabejelentés

A Felhasználó az Online Ügyfélszolgálati rendszerrel kapcsolatosan kérdéseivel, észrevételeivel a Szolgáltatóhoz fordulhat az alábbi az alábbi elérhetőségeken:

- e-mail:
info@invitel.co.hu
- telefon: 1443-as telefonszámon, ahol a Szolgáltatótól igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos menüpontban kérhet tájékoztatást.

IX. Egyéb rendelkezések

IX. 1. Az Online Ügyfélszolgálat működésével kapcsolatos panaszokat a Szolgáltató és a Felhasználó közvetlenül rendezheti. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, a Felhasználó a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, ezen belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Osztályához, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

IX. 2. A jelen felhasználási feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (GDPR), valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény vonatkozó rendelkezései irányadók. További adatkezelési feltételeinket a honlapon is megtalálható [adatvédelmi tájékoztató](#), továbbá az ÁSZF tartalmazza.