

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK

I. Általános rendelkezések

Az Invitel Távközlési Zrt. Ügyfelei (Előfizetői) gyors és korszerű kiszolgálása érdekében Internet alapú ügyfélszolgálatot üzemeltet Online Ügyfélszolgálat néven. Az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásait Szolgáltató biztosítja mindazon Előfizetőinek, akik megfelelnek a jelen felhasználási feltételekben foglaltaknak. A Szolgáltatót megilleti a jog, hogy az Online Ügyfélszolgálat felhasználásnak 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 kívül álló harmadik személyek jogait, a felek a jelen felhasználási feltételek betartását vállalják.

A Felhasználó az Invitel Zrt. Online Ügyfélszolgálat rendszerét abban az esetben tudja online igénybe venni, ha a jelen felhasználási feltételekkel egyetért, és azokat elfogadja.

II. Értelmező rendelkezések

Felhasználó: Az Invitel Zrt-vel szerződéses kapcsolatban álló egyéni 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. Az Invitel Zrt. azon előfizetője, aki kábeltelvíziós hálózaton keresztül vesz igénybe hírközlési szolgáltatást, felhasználóként egyelőre nem tudja igénybe venni az Online Ügyfélszolgálati rendszert.

Egyéni Előfizető: az a természetes személy előfizető, aki – az előfizetői szerződése megkötésekor a Szolgáltató felé tett nyilatkozatával egyezően - gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást.

Szolgáltató: Invitel Távközlési Zrt. (székhely: 2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10., cégjegyzékszám: 13-10-040575, adószám: 12069316-2-44).

Online Ügyfélszolgálat: A www.invitel.hu címen elérhető internetes ügyfélszolgálati rendszer, amely az egyedi előfizetői szerződésekhez kapcsolódó adatlekérdezést és ügyintézését 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 Telefonszolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (Telefon ÁSZF),
- az egyéni előfizetők számára nyújtott internet és adathálózati szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (Internet ÁSZF),

- az egyéni előfizetők számára Internet Protokollon keresztül nyújtott műsorterjesztési (IPTV) Szolgáltatásra, valamint Lekérhető és Kiegészítő Médiaszolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (IPTV ÁSZF).

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei elérhetőek:

- a.) a Szolgáltató honlapjának (www.invitel.hu) nyitóoldalán, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon, valamint
- b.) a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálati irodájában (Telepontok).

III. Az Online Ügyfélszolgálat igénybevételének feltételei

III.1. Regisztráció folyamata

- A regisztrációs lapon a következő adatok megadása szükséges: Felhasználónév, email cím, jelszó, ellenőrző kód (CAPTCHA)
- A Felhasználó a regisztrációt követő belépés után űrlapokat még nem tud kitölteni, az ezzel kapcsolatos felületeket nem éri el.
- A Felhasználó regisztrációját követően eléri az „Adatok módosítása” felületet, ahol további felhasználói adatok megadása szükséges:
 - Vezetéknév, keresztnév
 - Kapcsolattartási e-mail cím
 - Kapcsolattartási telefonszám
 - Szolgáltatás információk: irányítószám, ügyfél által használt Invitel szolgáltatás kiválasztása
 - Fogyasztó azonosító
 - Számlaszám
 - Létesítési telefonszám
- A pótlólagos felhasználói adatok megadását követően az Online Ügyfélszolgálati rendszeren keresztül elérhető űrlapok megjelennek, kitöltésük lehetséges.

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 megfelelőek-e:

- „Vezetéknév”, „Keresztnév” és
- „Fogyasztó azonosító”, „Számlaszám”

Amennyiben a Felhasználó által megadott adatok egymásnak nem feleltethetők meg – így például a megadott névhez más fogyasztó azonosító tartozik -, az adatok nem menthetők el az Online Ügyfélszolgálati rendszerben. Erre az adatok mentési kísérletekkor 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 adatváltogatás 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. Felhasználóhoz kötött fogyasztó azonosító

Egy Felhasználóhoz több fogyasztó azonosító – tehát több előfizetői szerződés – is köthető.

A Felhasználó regisztrációja során több fogyasztó azonosítót is megadhat az Online Ügyfélszolgálat regisztrációs felületén, hogy az ezekhez tartozó szolgáltatás adatokat (számlaforgalom) ellenőrizhesse. Ennek megfelelően:

- A regisztrációs felületen „További azonosítók hozzáadása” funkció használatával újabb „Azonosítók” kerülnek hozzáadásra a felülethez.
- A kitöltött és elmentett alternatív azonosító adatok a felhasználó adatlapján a későbbiekben ellenőrzi a rendszer.

III.2.3. Adatkezelés

Az Online Ügyfélszolgálati rendszerbe történő regisztrációjával a Felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a regisztráció és az Online Ügyfélszolgálati rendszer használata során megadott személyes adatait is kezelhesse.

A Felhasználó hozzájárul szerződéses és ügyfeladatainak az Online Ügyfélszolgálat felületén történő megjelenítéséhez.

A Szolgáltató a regisztráció során megadott adatokat az ÁSZF „Adatkezelés és adatbiztonság” című fejezetében foglaltak szerint kezeli.

III.3. Azonosító, jelszó bizalmassága

III.3.1. A Felhasználó az Online Ügyfélszolgálati rendszer használatához szükséges belépési azonosítót és titkos belépési jelszót mindenkivel szemben köteles titkosan kezelni és megőrizni. A belépési azonosító és 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. Számlainformációk megtekintése

IV. 1. Számlaforgalom

A Online Ügyfélszolgálati rendszeren keresztül fogyasztó azonosító, számlázás dátuma és a számlaszám kiválasztása után megtekinthető az aktuális havi számlaforgalmi adatsor. Az adatok tájékoztató jellegűek.

IV. 2. Postai csekk igénylés

A Felhasználó a felületen postai csekk igénylést indíthat abban az esetben, ha elvesztette vagy nem kapta volna 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.

V. Űrlapok

A Felhasználó online űrlapok segítségével intézheti ügyeit.

Az online űrlapok az ügyintézés szempontjából két csoportba sorolhatók:

V.1. Az Online Ügyfélszolgálati rendszerben megtalálhatóak azok az űrlapok, amelyek csak kinyomtatva, Felhasználó által hiánytalanul kitöltve és aláírva, a Szolgáltató részére postai úton, a 2101 Gödöllő, Pf. 407. postacímre beküldve fogadható el.

Ezek az alábbiak:

Űrlapok

- Telefonkönyvben / Tudakozóban megjelenő adatok módosítása
- E-mail adatkezelési nyilatkozat

Letölthető PDF dokumentumok

- Utólagos megbízás
- Költségviselői nyilatkozat

V.2. Az Online Ügyfélszolgálati rendszerben megtalálhatóak azok az űrlapok, amelyek az Online Ügyfélszolgálati rendszeren keresztül beküldhetőek a Szolgáltató részére.

Ezek az alábbiak:

- Részletfizetési kérelem
- Hívásrészletezőre vonatkozó nyilatkozat
- Áthelyezési igénybejelentő
- Szerződésmódosítás névváltozás esetén

VI. A beküldött kérelmek feldolgozása

VI.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.

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

VI.3. Ha a Felhasználó egy űrlap kitöltését megkezdi, menti, majd a félbehagyott űrlapot 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.

VII. Regisztráció törlése

A Felhasználónak joga van arra, hogy bármikor törölje regisztrációját, amelyet az Adatok módosítás menüpont alatt tehet meg. Ilyen esetben az Online Ügyfélszolgálati rendszerben a Felhasználóhoz tartozó adatokat, adatlapokat a Szolgáltató – az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. §-ának (2) bekezdése alapján - a törlést követő egy évig kezeli.

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 előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett a Felhasználó a Szolgáltató ügyfélszolgálatához az info@invitel.co.hu e-mail címen, vagy a 1443-as telefonszámon) fordulhat. A Szolgáltató és a Felhasználó az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 6.3.1. pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, a szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelőségéhez, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak. Az eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos további információkat az ÁSZF 6.5. pontja tartalmazza.

IX. 2. A jelen felhasználási feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató ÁSZF-je, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény vonatkozó rendelkezései az irányadóak.