

# Hibabejelentés, a hibaelhárítás folyamata

## 2. sz. Melléklet

### A hiba bejelentése:

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

Az ügyfélszolgálat címe: Budapest, 1165. Margit utca. 114.

Nyitvatartási idő:

Munkanapokon: 9.00 - 16.00 óráig

- telefonszáma: +36 1 999 4295, +36 40 623 489

- SMS hibabejelentés (0-24) +36 20 399 2564

- telefaxszáma: +36 1 402 0274

- elektronikus levélcíme: [info@wla.hu](mailto:info@wla.hu), support@wla.hu

### 1 Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

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

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 megkezdheti a hibabehatárolást.
- A szolgáltató a hiba aktuális állapotáról szükség szerint tájékoztatja az előfizetőt.
- A szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 24 órán belül megkezdheti elhárítását.

### 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 kijavítottnak, 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.