

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Tartalomjegyzék

VII. fejezet	2
Felelősség, reklamációk, viták	2
1. A szolgáltató felelőssége	2
2. Vis maior	2
3. Késedelem és hibás teljesítés	2
3.1. Késedelmi kötbér.....	2
3.2. Hibás teljesítési kötbér.....	3
4. Felelősség a szolgáltatás szünetelése esetén	3
5. Az előfizető felelőssége	3
6. Ügyfélszolgálatok működtetése	3
6.1. Ügyfelek azonosítása	4
7. Reklamációk, viták.....	4
7.1. Számlareklamáció	4
7.2. Nyilvános távbeszélő-állomásokkal kapcsolatos reklamációk intézése	6

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

VII. fejezet

Felelősség, reklamációk, viták

1. A szolgáltató felelőssége

A szolgáltató felelőssége az előfizetői-hozzáférési pontig terjed. Amennyiben az előfizető távbeszélő hálózaton keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, szolgáltató csak a távközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

2. Vis maior

Jelen szerződés szempontjából vis maiornak számít, és nem tartozik sem a szolgáltató, sem az előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartoznak:

- háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében.

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

3. Késedelem és hibás teljesítés

A távbeszélő szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (Eht.) 143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet szerinti, és az alábbiakban meghatározott esetekben az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246. §).

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

3.1. Késedelmi kötbér

Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén köteles minden késedelmes nap után a következők szerint kötbért fizetni. A késedelembe esés első napjától a tizedik napig naponta az egyszeri (belépési) díj 1%-át, a tizenegyedik késedelmes naptól a huszadik késedelmes napig a belépési díj 1,5%-át, és minden további késedelmes napért a belépési díj 2 %-át köteles fizetni, de legfeljebb a rá vonatkozó mindenkor egyszeri (belépési) díj összegével megegyező összegű kötbért. ISDN2 csatlakozás esetén a az előfizetői kategóriának megfelelő fővonal egyszeri díjának kétszerese, ISDN30 csatlakozás esetén harmincszorosa a kötbérszámítás alapja. A szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezményei alól, így a kötbérfizetés alól, ha az előfizető a belépési díjelőleget szerelési költséget a számlán szereplő határidőig nem fizette meg. A mentesülés időszaka megegyezik a késedelmes befizetés időszakával.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

3.2. Hibás teljesítési kötbér

Amennyiben szolgáltató az előfizető által bejelentett hibát határidőn belül neki felróható okból nem javítja ki, szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje 72 óra (minőségi célérték az esetek 80 %-ára vonatkoztatott előírás)
Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fenti kötbér felét kell fizetnie.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az előfizető részére díjsökkentést nyújtani az előző bekezdésben említett kötbér megfizetése helyett. A díjsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.
Egyetemes távközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozó előfizetői szerződés esetén szolgáltató köteles az Eht.-ban és az erre vonatkozó rendeletben foglalt szolgáltatás minőségi célértékek betartására. A minőségi célértékeket a VI. függelék tartalmazza.

Nem egyetemes távbeszélő szolgáltatás nyújtására vonatkozó előfizetői szerződés esetén szolgáltató köteles a jelen Általános Szerződési Feltételek VI. fejezetében meghatározott minőségi célértékek betartására.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti. Szolgáltató jogosult az előfizető által meg nem fizetett díjhátralékba beszámítani a kötbér összegét.

4. Felelősség a szolgáltatás szünetelése esetén

Ha az előfizetői szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az előfizetőt előfizetési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ilyenkor a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért a szolgáltató felelős, az előfizető a teljesítés elmaradása miatt kártérítést követelhet. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségére éves szinten 99,0 %-os rendelkezésre állási arányt határoz meg. (minőségi célérték)

A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha a honvédelemről szóló 2004. évi CV. törvény 197. §-a alapján arra feljogosított szervek rendelik el az elektronikus hírközlési szolgáltatások szünetelését, illetve ha a szolgáltatás a hálózat karbantartása, átalakítása, felújítása, cseréje miatt – más műszaki megoldás hiányában – szünetel, és erről a szolgáltató az előfizetőket előzetesen az V. fejezetben foglaltak szerint értesíti.

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért az előfizető felelős, a szolgáltató szabadul tartozása alól, és követelheti kára megtérítését.

5. Az előfizető felelőssége

Az előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezeték szakasz vagy hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért.

Az előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

6. Ügyfélszolgálatok működtetése

(Módosítva: 2006. 08. 01-jén)

A szolgáltató megfelelően tájékoztatja az előfizetőit a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen az igénybe vehető szolgáltatásról, a fizetendő díjakról, az egyes díjsomagokról és akciókról, valamint a szolgáltatás műszaki színvonalával és feltételeivel kapcsolatos változásokról.

A szolgáltató a megfelelő tájékoztatás, továbbá a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére telefonos és személyes ügyfélszolgálatokat és ingyenes hibabejelentő

Készítés dátuma: 2010.02. 01.

Utolsó módosítás: 2010.03.01.

File neve: telefon_aszf_torzsrész_7_fejezet_100301.doc

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

szolgáltatásokat működtet. Ügyfélszolgálati levelezésre az előfizető hozzájárulásától függően e-mail-en keresztül is lehetőség van. Lakossági ügyfélszolgálat e-mail cím: 1412@t-home.hu. Üzleti ügyfélszolgálat e-mail cím: 1435@t-home.hu.

Az ügyfélszolgálatok felsorolását, elérési idejét, telefonszámát, valamint a személyes ügyfélszolgálatok esetében az előző adatokon kívül a címet a függelék II. fejezete tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

6.1. Ügyfelek azonosítása

Az Előfizető az előfizetői Szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításához személyazonosságát MT ügyfélaazonosítóval és az ügyfélszintű jelszóval igazolhatja.

Az MT ügyfélaazonosító és az ügyfélszintű jelszó ismerője az Előfizető valamennyi szerződése (előfizetése) felett jogosult rendelkezni az Önkiszolgáló ügyfélszolgálaton, a telefonos- és a személyes ügyfélszolgálaton egyaránt. Az ügyfélszintű jelszó fogalmát és szabályozását a Törzsrész III. fejezet 2. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszintű jelszó módosításával kapcsolatos ügyintézésre az Önkiszolgáló ügyfélszolgálaton, a telefonos- és a személyes ügyfélszolgálaton kerülhet sor.

Az ügyfélszintű előfizetői jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli. Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

Az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatások körét illető módosításra a Szolgáltató szabályai szerint szóban, elektronikus úton, írásban vagy személyes megjelenés esetén kerülhet sor. A Szolgáltató a módosítások végrehajtását az elsődleges azonosítók, illetve az Előfizetői által választott jelszó használatához kötheti. A Szolgáltató ezen szabályairól a telefonos ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

7. Reklamációk, viták

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, személyesen, telefonon, e-mailben és írásban fordulhat az ügyfélszolgálatához. Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 15 napon belül kivizsgálni – kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni -, és az előfizetőt további 15 napon belül a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az előfizető részére külön értesítést küld.

Az előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól minőségfelügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Hírközlési Hatóság a szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

7.1. Számlareklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató az erről szóló ügyfélaazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. (minőségi célérték) A szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató számlázási rendszerének zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

Készítés dátuma: 2010.02. 01.

Utolsó módosítás: 2010.03.01.

File neve: telefon_aszf_torzsrész_7_fejezet_100301.doc

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

Előfizető köteles a számlareklamáció alkalmával az ingyenesen a rendelkezésére bocsátott hívásrészletezõn megjelölni, hogy mely hívásokat vitatja. Telefonos számlareklamáció alkalmával előfizető köteles közölni a vitatott számla számát, és a vitatott díjtételt.

A nem vitatott hívások díjáról szolgáltató pótcsekket küld előfizetőnek, melyet előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni.

A pótcsekk előírt határidőben történt befizetése esetén szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az V. fejezetben szabályozott jogkövetkezményeket.

Ha a szolgáltató az előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül - az előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld előfizetőnek, amelyet előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató a hívásrészletezést elektronikus vagy nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik a hírközlési hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi- vagy típusengedéllyel, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a szolgáltató a reklamációt az előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Az előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.

Abban az esetben, ha az előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérik a megegyezést.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető reklamációját elutasítja, de az előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért fordulhat a hírközlési hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, továbbá a bírósághoz. A hírközlési hatóság és a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség elérhetőségét a Függelék II. fejezete tartalmazza.

Ha az előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótcsekket befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a szolgáltatót értesítette.

Ha az előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülés belül van lehetőség, kivéve, ha az érintett követelés elévülése valamely oknál fogva az 1 évet meghaladja. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az előfizető számláján.

Készítés dátuma: 2010.02. 01.

Utolsó módosítás: 2010.03.01.

File neve: telefon_aszf_torzsresz_7_fejezet_100301.doc

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amennyiben a jóváírásra nem kerülhet sor, illetve a jóváírandó összeg az előfizető átlagos havi forgalmának többszöröse, a szolgáltató azt az előfizető részére egy összegben megfizeti. A kamatfizetés kezdő napja a téves számla előfizető által történő befizetésének napja.

7.2. Nyilvános távbeszélő-állomásokkal kapcsolatos reklamációk intézése

A szolgáltató a nyilvános távbeszélő-állomások működésével kapcsolatos bejelentéseket és reklamációkat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a bejelentőt 30 napon belül írásban értesíti.

A szolgáltató a nyilvános állomások működésével kapcsolatos vizsgálatot abban az esetben tudja elvégezni, ha a bejelentés alapján azonosítható az állomás akár cím, kapcsolási szám, vagy fülkeszám alapján.

Amennyiben a nyilvános állomás működésével összefüggően az igénybe vevőnek kártérítési igénye keletkezik, a vizsgálat a számlálás és a működés helyességére terjed ki.

Ha a vizsgálat megállapítja, hogy a számlálást, illetve a helytelen érmebevételezést műszaki hiba, illetve a szerződő feleken kívülálló harmadik személy jogellenes magatartása okozta, amelynek következtében az igénybe vevőt kár érte, a szolgáltató a kártérítés iránt intézkedik, a kártérítési összeg felvételének módjáról a bejelentőt írásban értesíti.

A szolgáltató ellen érvényesíthető kárigény felső határa 1 200 Ft, tekintettel arra, hogy a pénzbedobós nyilvános távbeszélő-állomásokba egyszerre bedobható pénzérmék darabszáma korlátozott.

A telefonkártyás nyilvános állomások a szolgáltató által gyártott telefonkártyákkal vehetők igénybe. A nyilvános telefonkészülékekben és a telefonkártyákban lévő elektronikus adathordozók és adatok a Magyar Telekom Nyrt. üzleti titkai. A törvény bünteti az üzleti titok megsértőit. A hamis telefonkártya készítését, valódi telefonkártya meghamisítását, illetve ilyen kártya megszerzését, felhasználását és terjesztését törvény bünteti.

Ha az igénybe vevőnek telefonkártyával kapcsolatos reklamációja van, a kártyát a szolgáltató kártyavizsgáló berendezéseivel megvizsgálja.

Ha az igénybe vevőnek előre fizetett hívókártyával kapcsolatos reklamációja van, akkor kártyáját a szolgáltató a hívókártyák felügyeleti rendszereiben keresztül megvizsgálja, a kártyát letiltja, egyenlegét ellenőrzi.

Ha a vizsgálat során megállapítást nyer, hogy az addig még nem használt telefonkártya, illetve előre fizetett hívókártya hibás, azt a szolgáltató ugyanolyan értékű kártyára kicseréli. Abban az esetben, ha az igénybe vevő impulzuseltérést, illetve krediteltérést reklamál, a szolgáltató az azonosított állomás működésével kapcsolatosan vizsgálatot végez, és ennek eredményétől függően intézkedik az impulzus-, illetve krediteltérésből eredő költség megtérítéséről.