

# Tájékoztatás

## Tisztelt, Ügyfelünk!

Tájékoztatunk, hogy tervezett vezetékestelefon- és mobilhálózatfejlesztési karbantartási munkálatok miatt 2021.10.25. és 2021.11.19. között, jellemzően éjjeli (00:00-06:00) időszakban esetleges szolgáltatás kiesést tapasztalhatsz majd telefon szolgáltatásinkban.

A szolgáltatás kiesés vezetékes kábel- és PSTN telefon, bérelt vonal, valamint rádiótelefon hívás szolgáltatásokra vonatkozik és kiterjedhet az alábbi esetekre:

- Hanghívás közben megszakadhat a kapcsolat a másik féllel (ilyen esetben az újra tárcsázást követően folytatható a beszélgetés);
- Kimenő hívás esetén nem épül fel megfelelően a hívás (ilyen esetben az újra tárcsázás javasolt);
- Bejövő hívás esetén a „hívott fél foglalt” vagy „az Előfizető nem kapcsolható” jelzés hallható (ilyen esetben kérjük, előre jelezd ismerőseidnek, partnereidnek hogy a jelzett időszakban ismételjék meg a feléd kezdeményezett hívásaikat);
- Vodafone Virtuális Alközpont (vPBX) esetében a hívások átkapcsolását követően a „hívott fél foglalt” vagy „az Előfizető nem kapcsolható” jelzés hallható (ha IVR szolgáltatással is rendelkezel célszerű bemondanod, hogy a jelzett időszakban - megszakadás esetén - ismételjék meg a hívást később);

A karbantartási munkálatok ideje alatt igyekszünk mindent megtenni annak érdekében, hogy a lehető legkevesebb esetben forduljon elő szolgáltatás kiesés.

Az esetleges kellemetlenségeért szíves elnézésedet kérjük!

Köszönettel:

**Vodafone Magyarország**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 136. § (2) bekezdése és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban: ÁSZF) 6.1.8. Rendszeres karbantartás pontja alapján ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Rendszeres karbantartásnak minősül azon technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a Szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre. A rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten kedden és csütörtökön 0-6 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az Ügyfélszolgálati irodában, vagy/és a hálózatán fogható információs képűtség csatornán keresztül, vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató internetes Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.