



FONTOS!

Kérjük, válaszoljon meg minden kérdést! Ez elősegíti a panasz mihamarabbi kivizsgálását, illetve a gyors és hatékony válaszadást.

Kategória	Kérdések	Válaszok	Segédlet	
ÜGYFÉL TÖLT KI	Ügyféladatok Név/Cégnév: Fúzió Holding Kft. / Kapcsolat tartó neve: Kapcsolat tartó telefon száma: Kapcsolat tartó e-mail: A telefonszám(ok), amelye(ke)n a probléma tapasztalható: Alternatív telefonszám, amennyiben a panasz által érintett telefonszám nem hívható:		Pl.: Teszt Elek/Tesztelek Bt. Teszt Elek 70-111-1111 tesztelek@tesztelek.hu Pl.: 301234567 (8-15 óráig), 0611234567	
	Panasz	Panasz leírása:	Pl.: "A lakásban csak az ablak mellett tudok telefonálni, de a készülék akkor is csak 1-es térerőt mutat."	
	Helyszín	Pontos cím, irányítószámmal, emelet megjelölésével (ha nincs térképen megtalálható cím, akkor GPS koordináták): Épületben, járműben vagy kültérben tapasztalja a panaszt? Beltér esetén épület jellege (vasbeton, fa, téglá, vályog stb.):	Pl.: 1212 Budapest, Teszt Elek utca 15. 5. emelet vagy GPS: 48.104934, 20.622574 Pl.: Épületben, és azon kívül is tapasztalom Pl.: kétszintes, tégláépítésű családi ház	
	Készülék	Milyen típusú készülékkel tapasztalja a problémát? (iPhone 5S, Nokia N95, stb...) Adatpanasz esetén - csatlakozás módja: USB, bluetooth, wifi, egyéb?	Pl.: iPhone 5S, és Nokia N95 Pl.: USB stick, és modemként használt Nokia N95 usb csatlakozással	
	Időpont	Költözéshez vagy telephelyváltóhoz köthető-e a probléma kezdete? Elromlás esetén a panasz kezdetét dátumban kérjük megadni: Időpontok, amikor tapasztalta a jelenséget: (Lehetőleg 5, de legalább 3 pontos dátum és időpont, öt napnál nem régebbi amikor a jelenség tapasztalható volt.)	Pl.: Igen, mióta ideköltöttünk 2015/09/15-vel, azóta tapasztalom. Pl.: 2015/11/25 óta tapasztalom Pl.: 2015/12/10 8:12 - Megszakadt a kimenő hívásom. 2015/12/10 9:33 - Nem volt térerőm. 2015/12/11 10:20 - Beszédminőségi problémát tapasztaltam.	
	Kiegészítő kérdések	A környezetében mások is tapasztalják ugyanezt a panaszt? Ugyanezzel a készülékkel + SIM kártyával máshol is tapasztalja ugyanezt a hibajelenséget?	Pl.: igen, minden vodafoneos ismerősöm Pl.: nem, máshol tökéletesen működik a szolgáltatás	
	VODAFONE TÖLT KI	IMSI:		
		Mapextreme 2G lefedettség a megadott címen		
		Mapextreme 3G lefedettség a megadott címen:		
		Mapextreme 4G lefedettség a megadott címen:		

Lakossági ÁSZF: 6.3.2.5. Előfizető köteles a Szolgáltató panaszvizsgálási és hibaelhárítási eljárása során megadni minden olyan adatot, mely a Szolgáltató megítélése szerint a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlen. Amennyiben az Előfizető a kért adatokat nem bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, úgy a Szolgáltató nem köteles a bejelentéssel érdemben foglalkozni.

Üzleti ÁSZF: 6.3.2.4. Előfizető köteles a Szolgáltató panaszvizsgálási és hibaelhárítási eljárása során megadni minden olyan adatot, mely a Szolgáltató megítélése szerint a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlen. Amennyiben az Előfizető a kért adatokat nem bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, úgy a Szolgáltató nem köteles a bejelentéssel érdemben foglalkozni.