

# REFORMÁTUS MOBIL FLOTTA

## Részletes Tájékoztató



2018. március 1-től **megújult** a Magyarországi Református Egyház **mobiltelefon konstrukciója!**

- **Lényegesen kedvezőbb** használati díjak
  - Flottán belül 0Ft percdíj
  - Korlátlan csomagok a publikus árak feléért
  - Olcsó mobilinternet csomagok nagy adatkerettel
- **Saját** Egyházi Call Center és **ügyfélszolgálat**
- **Mindenki maga szerződhet**, ügyintézhethet, csak magáért felel
- **Telefonon minden elintézhető** házhozszállítással, nem kell utazni, sorban állni

Mindez a most létrehozott **Egyházi Ügyfélszolgálati Központon** keresztül vehető igénybe. A Szolgáltatónk a Telekom.

Az új mobilkonstrukciót a Magyarországi Református Egyház intézményei, szervezetei és gyülekezetei, valamint az azokban dolgozó alkalmazottak és önkéntesen dolgozók vehetik igénybe maguk és családtagjaik számára. Az új konstrukcióban:

- **Az intézménynek nem kell felelősséget vállalnia** a munkatársak számlafizetéséért, csak az intézmény által fizetett számokért, és nem kell nekik ügyet intéznie.
- Aki magánszemélyként szerződik, az is ingyen beszél az intézmények számaival.
- A magánszemélyek is kérhetnek **cégnévre telefonszámlát**.
- Egy személy maximum **5 előfizetést** igényelhet.

A flottához történő **csatlakozás** történhet **új előfizetések** vásárlásával, vagy **meglévő számok behozásával**. (Telekomos előfizetések csak korlátozott mértékben hozhatóak be.)

**A szolgáltatásokkal kapcsolatos valamennyi tájékoztatás, megrendelés és ügyintézés kizárólag az Egyházi Ügyfélszolgálati Központ Ügyfélszolgálatán keresztül történik.**

(Az új konstrukcióba belépett felhasználóknak a Magyar Telekom ügyfélszolgálat nem tud segíteni vagy tájékoztatást adni!)

# Az Egyházi Ügyfélszolgálati Központ ügyfélszolgálatának elérhetőségei

A felhasználók által ingyenesen

hívható központi szám:	<b>+36 30 308 3333</b>
honlap:	<a href="http://www.ugyfelszolgalatikozyont.hu">www.ugyfelszolgalatikozyont.hu</a>
e-mail:	<a href="mailto:info@ugyfelszolgalatikozyont.hu">info@ugyfelszolgalatikozyont.hu</a>
postacím:	1300 Budapest III. Pf. 186.
személyes ügyfélszolgálat:	Budapest, (XI. ker.) Október huszonharmadika u. 5. l.em. (A Lelkészi Hivatal fölött)

Ügyfélszolgálatunk munkanapokon

hétfőtől-csütörtökig 8h és 18h között,  
pénteki napon 8h és 16h között áll ügyfeleink rendelkezésére.

Munkaszüneti- és ünnepnapokon, valamint az ügyfélszolgálati nyitvatartási időn túl, kizárólag elveszett vagy ellopott előfizetések letiltása és sürgős szolgáltatási problémák megoldása (pl. megszűnt a szolgáltatás, külföldön bajban van) intézhető telefonon (ezekhez a Felhasználói Szerződésben rögzített felhasználói jelszó ismerete szükséges).

Az ügyfélszolgálaton távolról elintézhető minden, nem kell sehova bemenni, sorban állni. A meglévő ügyfelek ügyintézése a Felhasználói Szerződésben megadott kapcsolattartói e-mail címen, vagy telefonon a személyes adatokkal és a felhasználó által írásban megadott jelszóval beazonosítva történik. Emiatt kiemelten fontos, hogy ügyfeleink a megadott jelszó titkosságát megőrizzék! Az érdeklődők tájékoztatása és a szerződéskötés szintén telefonon, e-mailban, illetve postázással és futározással történik. Mindemellett természetesen lehetőség van személyes ügyintézésre is.

## A belépés módja

Jelentkezzen honlapunkon vagy e-mailben! Kollégáink hamarosan keresni fogják!

A Református Flottába való belépéshez Felhasználói Szerződést kötünk ügyfeleinkkel. Ehhez sehol nem kell elutazni, az egyeztetések után aláírásra kiküldjük mindenkinek az egyéb szükséges Telekomos nyomtatványokkal együtt (Csatlakozási Nyilatkozat, átíráshoz vagy számhordozáshoz szükséges nyomtatványok, stb.).

A szerződéskötés történhet magánszemély- és cégnévre is.

A kedvezményes mobilkonstrukcióba az alábbi módokon kapcsolódhat be:

### 1. Új előfizetések vásárlása

Új előfizetések vásárlásakor a SIM kártyát pár napon belül kiszállítatjuk, és már igénybe is vehető a szolgáltatás!

Lehetőség van Telekomos vagy hálózat független telefonkészülékek vásárlására. A készülékeket, megrendelésük esetén az aktuális árlistánk szerinti áron, néhány nap alatt az ország egész területén kiszállítjuk a SIM kártyával együtt, de átvehetőek Ügyfélszolgálatunkon is.

### 2. Meglévő T-Mobile előfizetések átírása

A Magyar Telekomnál meglévő mobiltelefon előfizetések közül elsősorban azok írhatók át az új konstrukcióba, amelyek korábban is Református díjcsomagban voltak. Emellett áthozhatók a legalább 90 napja feltöltőkártyaként (Domino) működő hívószámok is. Ennek feltétele, hogy az előfizetést ne kösse hűség, és ne legyen a Magyar Telekom felé számlatartozás. Ha valaki nem tudja, hogy Telekom előfizetésén van-e hűségnyilatkozat, akkor jelszavával (öt számjegy) információt kérhet a Telekom Ügyfélszolgálatától. Igény esetén Ügyfélszolgálatunk is szívesen segít a hűségidők lekérdezésében, azonban ezt szintén csak a jelszó magadása után tudja megtenni.

Magyar Telekom előfizetés átírásához egy átírási nyomtatvány aláírása szükséges, amit szükség esetén Ügyfélszolgálatunk elküld az érdeklődőknek.

Feltöltő kártyás szám behozatala esetén a kártya egyenlege az első havi számlában jóváírásra kerül.

Magyar Telekom előfizetés átírása esetén a régi telefonkészülék változatlanul tovább használható. Amennyiben a belépéskor készülék hűségnyilatkozat van érvényben, az változatlan feltételekkel (lejárat és kötbérösszeg) megmarad az átírástól függetlenül.

Csatlakozás előtt az egyenleg (a lejárt határidejű és a tárgyhavi számla) rendezése szükséges. Amennyiben még befizetetlen készülék törlesztő részletek maradnak, azok belépés után havonta tovább törleszthetők.

Hűségpontok (arany- és platinakártya pontok) gyűjtésére és felhasználására a konstrukción belül nincs lehetőség.

### **3. Meglévő Telenor (volt Pannon) és Vodafone előfizetések behordozása**

Más szolgáltatónál meglévő előfizetések vagy feltöltő kártyás csomagok áthordozhatóak a Református Flottába a teljes hívószámok megtartásával (pl. 06 70 123 4567).

Fontos, hogy az előfizetést ne kösse a másik szolgáltatónál hűség és ne legyen a szolgáltatónál számlatartozás. Amennyiben az előfizetésen hűség van, áthordozás esetén a számon fennálló teljes kötbérösszeget kiszámlázza a régi Szolgáltató. Emiatt mindenképp érdemes régi Szolgáltatójától a kötbérről információt kérni.

A számhordozási folyamatok Ügyfélszolgálatunkon indíthatóak el, nem szükséges ehhez a Szolgáltatóknál eljárni. A számhordozás csak akkor valósul meg, ha a rendszerekben minden ügyféladatot karakter pontosan megadnunk. Ezért a hordozást megkönnyíti, ha az igénylők előkeresik egykori előfizetői szerződésüket, vagy régi szolgáltatójuk ügyfélszolgálatát felkeresik az előfizetésük adatainak egyeztetése céljából.

A Vodafone-nál és a Telenornál vásárolt készülékek jellemzően csak a SIM-lock eltávolítása után használhatóak a Telekom hálózatában, ami szintén a régi szolgáltatónál intézhető. Ez a folyamat költséges lehet, ezért javasolunk ilyen esetben új, akciós árú telefonkészülék vásárlását Ügyfélszolgálatunktól. Telekomos és kártyafüggetlen készülékekkel SIM kártyáink természetesen használhatók.

A törvényi előírások miatt a számhordozások csak az előfizető adatainak megváltoztatása nélkül folytathatóak le. Emiatt, a hordozás megvalósulta után, külön lépésben kell az előfizetést a Református Flottába léptetnünk. A hordozást követő első (esetleg pár) napon a beléptetésig az előre leegyeztetett publikus (lakossági) tarifacsomagban működnek az előfizetések. A számhordozással kapcsolatos igény jelzése esetén munkatársaink megkeresik leendő ügyfelünket, és részletes tájékoztatást adnak. A hordozott számok esetén fontos, hogy az előző szolgáltatótól még érkezhessen forgalmi számla, és/vagy készülék részlet számla, amelyet természetesen rendezni kell.

## Telefonkészülékek

Felhasználóink a Telekom által kínált készülék árlistából, és mellette nagykereskedelmi áron kínált kártyafüggetlen készülékekből tudnak vásárolni. Az igénybe vehető aktuális készülék árlista elérhető honlapunkon, és kollégáink készséggel meg is küldik Önnek! A készülékeket, megrendelésük esetén néhány nap alatt az ország egész területén kiszállítjuk, de átvehetőek Ügyfélszolgálatunkon is.

Fontos, hogy árlista változás esetén nem a megrendelés napján, hanem a nagykereskedésben vagy Telekomnál történő eladás napján érvényes áron szállítunk, de amennyiben a változás ügyfelünkre nézve kedvezőtlen lenne, minden esetben előzetesen külön egyeztetünk.

Amennyiben olyan készülékre vagy tartozéokra van igény, mely nem szerepel az árlistánkon, lehetőségeink szerint, egyedi ajánlatadás után kérésére beszerezünk.

### Készülék hibák, szervizelés

A garanciális időtartamon belüli javítás ügyintézéséhez szükség lesz a garanciajegyre és a vásárlási számla másolatára is! Ezeket feltétlenül meg kell őrizni a készülék vásárlásakor!

Nincs lehetőség cserére vagy garanciális javításra, ha a készüléket nem rendeltetésszerűen használták!

Amennyiben a telefonkészülék 1 éven belül hibásodik meg, úgy a leggyorsabban a legközelebbi márkaszervizben van lehetőség javíttatásra. Bolti garanciával vásárolt készülékek esetén pedig a garanciapapíron feltüntetett szervizben. Szervizelés szükségessége esetén, a garanciajegyen megtalálható a hivatalos szerviz is. Amennyiben a garanciajegyet az Egyházi Ügyfélszolgálati Központ érvényesítette, úgy a hibás készüléket Ügyfélszolgálatunkra kell eljuttatni.

Amennyiben meglévő előfizetését behozó ügyfelünk rendelkezik érvényes készülékbiztosítással, és arra igényt tartana az új konstrukcióban is, úgy azt belépésekor feltétlenül jeleznie kell Ügyfélszolgálatunknak!

## Számlázás, díjfizetés

A használt előfizetések forgalmáról havonta és ügyfelenként egy darab számlát állítunk ki, amely az adott ügyfél összes előfizetésének havidíját és forgalmi díjait tartalmazza. A számlát az ügyfél által megadott számlaküldési címre küldjük meg. A számla nem tartalmaz hívásrészletezést, azt szükség esetén külön szolgáltatásként díj ellenében rendelhető meg munkatársainktól. A számlarészletezés sem tartalmazza a flottán belüli ingyenes hívásokat, azokat a szolgáltató sem rögzíti a rendszereiben. A számláink mellé részletes számlamagyarázatot küldünk ki, ami mindenkinek segíthet az értelmezésben.

Amennyiben valaki céges és magán szerződést is köt velünk, úgy azok számláit külön névre kiállítva, külön kiküldve kapja meg.

A számlát az ügyfél a számlán feltüntetett befizetési határidőig, a szerződésben rögzített módon rendezni köteles. Az Egyházi Ügyfélszolgálati Központ Kft. fenntartja magának a jogot, hogy késedelmes fizetés esetén az ÁSZF-ben foglaltak szerint megtett felszólítás(ok) után az előfizetésen a kimenő hívásokat korlátozza, illetve a jogszabályilag meghatározott idő elteltével az előfizetést (hívószámot) deaktiválja és a kintlevőséget behajtsa.

A tarifacsomagok havidíja alapesetben elektronikus, úgynevezett **e-Pack kedvezmény**rel van számolva. Ezért ügyfeleink a számlájukat elektronikus úton kapják meg az általuk szerződéskor megadott e-mail címre. A számlát csak elektronikus úton (átutalással/csoportos beszédési megbízással) és banki befizetéssel tudja rendezni.

Késedelmes vagy elmaradó számlafizetés esetén a Felhasználók az **e-Pack** kedvezményre nem lesznek jogosultak, és a következő hónapban a kedvezmény nélküli díj megfizetésére kötelezettek. A folyószámla rendezésével ezután a kedvezmény ismét igénybe vehető. Amennyiben a Felhasználó a számláját 3 alkalommal határidőn túl rendezi, vagy számlatartozása meghaladja a 30 napot, úgy a kedvezményt nem veheti tovább igénybe.

## Az első telefonszámla

A Református Flottához való csatlakozás utáni első telefonszámla nehezen érthető lehet, mert ha hónap közben történt a belépés, akkor tartalmazza a korábbi tarifa valamennyi számlázási sorát tört hónapra számolva, és tartalmazza az új tarifa számlázási sorait is tört hónapra számolva.

A második hónaptól már a számlakép egyszerűbb és áttekinthető lesz: Hívószámonként tartalmazza a havidíjat esetleges mobilinternet havidíjat és a forgalmi díjakat, amiket végül összesít. A legvégén tartalmazza az összes hívószám együttes számlaösszegét, az esetleges készülék részleteket, a korábbi egyenleget és az összesen fizetendő díjat.

## Használat

A mobiltelefon előfizetések használata során a vonatkozó jogszabályok, a szolgáltatások igénybevételének feltételei, és néha az árak is változnak. Időnként új szolgáltatások is elérhetővé válnak. Ezen változásokról és újdonságokról Felhasználóinkat e-mailben küldött elektronikus hírlevelünkben rendszeresen tájékoztatjuk.

## Külföldi használat

Felhasználóinknak javasoljuk, hogy készülékükön állítsák át az “automata hálózatváltást” kézi hálózatváltásra”. Így a határ mellet vagy külföldön nem áll át véletlenül olyan hálózatra, amelyet sokkal drágább használni.

Külföldi tartózkodás során nagyon oda kell figyelni a mobilinternet használatára! Az EU tagországokban ugyan kedvezményes már a forgalmazás díja, de számos európai ország nem EU tagállam, ezekben - mint a többi külföldi országban - a telefonálás drága, a mobilinternet használat pedig rendkívül magas díjú (1 GB nemzetközi adatroaming forgalom kb. 4.000.000Ft !!!!!).

Külön figyelmet igényel, hogy az okos telefonkészülékek maguktól is használják a mobilinternetet, akkor is, ha a Felhasználó nem nézi a levelezést vagy a böngészőt. Ennek oka az, hogy a programok a háttérben frissítik magukat, és új információkat töltenek le. Nem EU tagállam külföldi országokban ezért érdemes az okostelefonokon a beállítások menüjében az “adatroamingot” teljesen kikapcsolni.

A Református Egyház előfizetésein a fenti veszélyek miatt egy 50 euro értékű roaming limitet állítunk be. Ha valakinek ennél magasabb összegben kell telefonját külföldön adatforgalomra használnia, elutazás előtt ügyfélszolgálatunkon a limitet töröltetheti.

## Egyéb ügyek

Minden egyéb ügyben (pl. SIM kártya csere, számcsere, elő-számlafizető váltás, készülék lopás és letiltás, számlareklamáció, egyedi szolgáltatások megrendelése és lemondása, stb.) készséggel állunk ügyfeleink rendelkezésére.

Az Egyházi Ügyfélszolgálati Központ csapata