

**Tájékoztatjuk, hogy amennyiben Online szerződést köt (vagy kötött), úgy annak értelmében 2016.07.01-től már kizárólag online formában (E-mailben) fogja megkapni az értesítőket és számlaleveleket.**

### **Tisztelt Előfizetőnk!**

Szeretnénk segítséget nyújtani a szolgáltatásunk használatához. Ebben a szellemben készült az alábbi tájékoztató, melyből megtudhatja, hogyan intézheti az előfizetéssel kapcsolatos ügyeit. Témákra szedtük a fontosabbakat.

#### **Mi is az online előfizetés, miben tér el a normál előfizetéstől?**

- Online előfizetés esetén a normál előfizetéssel ellentétben nem küldünk normál postai úton számlákat, és kiegészítő szolgáltatásaink nagy részét online felületünkön tudja aktiválni, lemondani, vagy módosítani a **www.rolet.hu** címen.
- Csekkes díjfizetés esetén az év hátralévő hónapjaira egyben, egy postai levélben küldjük ki a csekket, és küldünk 2 db kitöltetlen összegű csekket arra az esetre, ha valamely hónapban módosulna az előfizetési díj.

#### **Mit intézhetek online ügyfélszolgálaton?**

Online ügyfélszolgálatunkon - a **www.rolet.hu** címen az EFionLINE menüpontra - keresztül kérheti:

- opcionális szolgáltatások aktiválását, lemondását, módosítását (pl. email fiókok, fix IP cím, online előfizetés),
- díjsomagjának módosítását,
- szolgáltatás szüneteltetését,
- jelszavának módosítását,
- új elérhetőségeinek felvételét,

és küldhet bármely a szolgáltatást érintő témában szöveges üzenetet nekünk.

Folyamatosan folyik az online rendszerünk bővítése, így a jövőben valószínűleg több funkciót is ellát majd.

#### **Hogyan lépek be az online rendszerbe?**

A belépés az előfizetői végpontra automata beléptetéssel is lehetséges. Másutt, vagy ha épp nem működik az automata beléptetés, akkor szüksége lesz hozzá a szerződésen megadott Előfizetői azonosítóra, Felhasználó nevére, és a hozzá tartozó jelszóra.

#### **Mit tudok a telefonos ügyfélszolgálaton intézni?**

Telefonos ügyfélszolgálatunkon - jelenleg a +36 (20) 952-47-46 telefonszámon - jelentheti a szolgáltatásban, vagy az online rendszerünkben tapasztalt hibát, belépéshez kérhet segítséget.

#### **Mit intézhetek email üzenetben?**

Email ügyfélszolgálatunkon keresztül – **info@rolet.hu** címre küldött levélben - jelentheti az online rendszer hibáját, vagy belépési nehézséget. Ezen kívül a folyamatban lévő ügyintézés már email ügyfélszolgálaton keresztül történik. Amennyiben nem a szerződéskötéskor, vagy későbbi módosításkor megadott email címről ír nekünk, akkor megtagadhatjuk az ügyintézését, hiszen a megfelelő azonosítás elmarad, és így nem lehetünk biztosak benne, hogy Ön a feladó.

Köszönjük, hogy elolvasta tájékoztatónkat, és reméljük, hogy szolgáltatásunk elnyeri tetszését. Észrevételeit szívesen fogadjuk.

Rolet Kft