

## ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ a Znet –TechnoTel szolgáltatóváltással kapcsolatban

### Tisztelt Balatonföldvár környékén élő Lakosok!

Az elmúlt napokban kidolgozásra kerültek a szolgáltatói együttműködés részletei, melynek alapján véglegesíteni tudtuk az átállás forgatókönyvét, ennek megfelelően a volt Znet előfizetők részére az alábbi tájékoztatást adjuk:

#### 2020.07.27 24:00 órakor megszűnik az előfizetők jogviszonya a Znet Zrt-vel.

- A szolgáltatóval kapcsolatos ügyintézés *(pl.: hiba bejelentést)* eddig az időpontig, még a Znet Zrt. ügyfélszolgálatán lehet megtenni.

#### 2020.07.28 0:00 órától, a Techno-Tel Kft. társszolgáltatóként megkezdi a szolgáltatást a hálózaton.

- Ennek keretében, egyelőre az előző szolgáltató eszközeinek felhasználásával, de folyamatosan biztosítani fogjuk a telefon-, internet- és TV szolgáltatást.
- Az internet- és telefonszolgáltatást, változatlan feltételekkel *(változatlan szolgáltatás tartalommal és változatlan áron)* biztosítjuk.
- A televízió szolgáltatás vonatkozásában viszont változik a csatornakínálat, ettől az időponttól már zömében a Techno-Tel Kft. által meghirdetett TV csatornák lesznek elérhetők, de még a régi technológiával (analóg és DVB-C). A TV szolgáltatás átalakításával járó kellemetlenségek kompenzálásaként augusztusban egy díjmentes hónapot biztosítunk, miközben minden háztartásba eljuttatjuk az összes csatornát. Októberben tervezzük a TV csatornakínálat módosítását is, amit az ügyfeleink körében tartott közvéleménykutatás eredményének figyelembevételével fogunk megvalósítani. Szeretnénk mihamarabb (amint az műszakilag lehetségessé válik) átállni a saját TV fejjel jelűnkre, melynek időpontjáról és módjáról külön tájékoztatást fogunk küldeni.
- Fontos, hogy a szolgáltatóval kapcsolatos ügyintézés *(pl.: hiba bejelentést)* ettől az időponttól már a Techno-Tel Kft. ügyfélszolgálatán kell intézni *(elérhetőségek a lap alján)*.
- A Techno-Tel Kft-vel kötendő előfizetői szerződéseket munkatársaink, illetve segítők közreműködésével személyesen juttatjuk el Önökhöz, hogy azok aláírása mihamarabb *(lehetőleg egy héten belül)* megtörténhessen. A szerződéseket az előző szolgáltatótól átvett adatok alapján gépi úton előre kitöltve kapják kézhez. Kérjük a szerződés aláírása előtt végezzék el az adatok ellenőrzését, szükség szerint a javítását.
- A szolgáltatási díjakra vonatkozó számlát a szerződéskötést követően, már a Techno-Tel Kft. nevében állítjuk ki és küldjük meg előfizetőink részére.
- 2020. augusztus végétől megkezdjük az új internet modemek kiosztását, illetve azok számára akik igénylik, biztosítani tudunk új set-top-boxokat *(vásárlás vagy bérleti konstrukcióban)*, de erre csak a 2013. október 31. előtt vásárolt TV készülékek esetében lehet szükség.
- 2020. szeptember hónapban előre meghirdetett időpontokban, településenként történik meg a TV és az internet átállás a Techno-Tel Kft. rendszerére. Erről részletes tájékoztatót fogunk eljuttatni Önökhöz, és munkatársaink az érintett településeken bővített létszámú ügyeletet tartanak, a műszaki támogatás érdekében.

#### 2020.10.01-től a Techno-Tel Kft. önálló szolgáltatóként biztosítja a szolgáltatást a hálózaton.

- Erre az időpontra lezárul az átállás folyamata, így ezt követően már nem lesznek az előfizetők számára kellemetlenséget okozó átállási feladatok.
- Az átállást követően viszont elindulnak azok a minőségjavító munkálatok, melyek keretében rövidtávon átfogó hálózatkarbantartással, hosszabb távon pedig a hálózat technológiai korszerűsítésével javítani kívánjuk a szolgáltatások megbízhatóságát és műszaki minőségét.

Ha a leírtakkal kapcsolatban bármilyen kérdésük van, forduljanak bizalommal az ügyfélszolgálatunkhoz:

- e-mailben: [ugyfelszolgalat@techno-tel.hu](mailto:ugyfelszolgalat@techno-tel.hu)
- Telefonon: +36 20/30/70 388 2821
- Levélben: 8601 Siófok, Pf. 34.
- Személyesen: 8600 Siófok, Bajcsy-Zs. u. 212. ADRIA Park 1. emelet (H-Cs/8:00-16:00, P/8:00-15:00)

## Műszaki segítség a 2020.07.27-én történő szolgáltatóváltáshoz

Tisztelt Balatonföldvár környékén élő Lakosok!

A 2020.07.27-én történő szolgáltatóváltás zökkenőmentes lebonyolításához az alábbiakban szeretnénk műszaki támogatást nyújtani.

### Internetszolgáltatás:

Az internetszolgáltatás vonatkozásában nincs szükség semmiféle műszaki beavatkozásra, a szolgáltatás folyamatosan használható lesz, így Önnek ezzel kapcsolatban nincs teendője.

### Telefonszolgáltatás:

A telefonszolgáltatás vonatkozásában nincs szükség semmiféle műszaki beavatkozásra, a szolgáltatás folyamatosan használható lesz, így Önnek ezzel kapcsolatban nincs teendője.

### Televízió szolgáltatás:

A televízió szolgáltatásban változni fog a csatornakiosztás, emiatt az alábbiakra lehet számítani:

- A Balatonföldvári fejállomás átállítása 2020.07.28 0:00 óra és 4:00 óra között fog megtörténni, így ebben az időszakban a TV szolgáltatás szünetelni fog.
- A set-top-boxokat újra kell hangolni, hogy azok az új csatorna kiosztásra átállhassanak.
- 2020.07.28-tól 2020.08.31-ig a kábeltelvíziós szolgáltatás díjmentes lesz, és minden háztartás számára elérhetővé tesszük az összes csatorna vételét.
- Ennek érdekében munkatársainknak el kell távolítaniuk a csomagszűrőket, de mivel több száz darabról van szó, ez néhány napot igénybe vehet. Ez alapján lehetnek olyan háztartások, ahol a készülék újra hangolása után nem jön be az összes csatorna (*ennek az az oka, hogy fent van még a csomagszűrő, illetve oka lehet az ideiglenes fejállomási működés is*). Kérjük, hogy ennek kapcsán ne tegyenek hibabejelentést, mert a szűrők eltávolítása folyamatosan fog történni.
- A TV csatornák listáját és műszaki adatait a WEB lapunkon és az erre a célra létrehozott Facebook csoportban találják:
  - <https://www.techno-tel.hu/atallas>
  - Facebook: „Balatonföldvári Kistérség Znet => TechnoTel szolgáltatóváltás”
- Fontos tudni, hogy ezzel az átállással csak a csatornák módosulása történik meg, a technológia még a régi marad, így a képminőség tekintetében ekkor még nem látható változás.
- A Techno-Tel Kft. siófoki fejállomásáról sugárzott jelet ezt követően, településenként egyesével indítjuk el a hálózaton. Ekkor fog megtörténni a végleges TV átállítás, melynek menetéről hasonló tájékoztatót fogunk az érintettek részére eljuttatni (*aki szerződik a TV szolgáltatásra*).
- Ezzel kapcsolatosan, előljáróban annyit szeretnénk jelezni, hogy a Techno-Tel Kft. rendszerére történő átállással javulni fog képminőség (*sokkal magasabb szimbólum sebességgel továbbítjuk a TV jeleket, mint a jelenlegi rendszer*), és a jelenleginél több csatornát HD (*High Definition*) felbontással sugárunk, ami a nagyképernyős TV-ken is tűlés képet eredményez.
- Ugyanakkor arra is fel kell hívni ügyfeleink figyelmét, hogy a nagyobb szimbólum sebesség jobb minőségű hálózatot is követel. Ezért, ha valahol akadozik, vagy kockásodik a kép, az hálózati hibára utal, ami javítást igényel. Az elmúlt évek tapasztalatai alapján az esetek túlnyomó többségében a háztartáson belüli elosztóhálózat hibás szerelése (*előregedett csatlakozó vagy kontakthiba*) szokott ilyen jellegű problémát okozni, illetve ha sokfelé osztják a TV jelet (*a rendszerre 4 db TV készüléknél több nem köthető*). Ha ilyen tapasztalnak, kérjük, jelentsék ügyfélszolgálatunkon, hogy munkatársaink ki tudják vizsgálni a hiba okát.

Kérjük a fentiek kapcsán szíves türelmüket és közreműködésüket.

Üdvözlettel: Techno-Tel TEAM