

KÖZLEMÉNY ÁSZF VÁLTOZÁSRÓL (Érvényes 2009.03.16-tól)

- 1. A 2008. szeptember 11-én életbe lépett 229/2008. (IX.12.) Korm. Rendelet szerint pontosított Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) a minőségi mutatókban az alábbira változott meg:**

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartás szolgáltatja	<10 nap
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartás szolgáltatja	<72 óra
Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)	-A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra	-
Aszolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)	- a szolgáltatás Igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	>95%
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének	- Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének	>75%

aránya (1e)		<i>pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)</i>	
Garantált letöltési sebesség hálózaton belül (4a)	- A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizető számára az esetek 80%-ában garantál.	<i>Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.</i>	Mini:256kbit/s Normál:512kbit/s
Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)			Mini:32kbit/s Normál:32kbit/s

2. Az ÁSZF 1.1 pontja alatt ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE megváltozott.
Az új elérhetőség : **06 (88) 999-348, 06 (21) 3330-348**

3. Az ÁSZF 4.1.1. pontja az alábbi kiegészítést tartalmazza :

A Szolgáltató a Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel történő előfizetői szerződés megkötésére nem köteles. A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást vagy a szolgáltatási területét részben vagy egészben harmadik fél részére eladja, bérbe adja, vagy átengedi, akkor az Előfizető köteles – változatlan feltételek mellett – az új Szolgáltatóval szerződést kötni.

4. Az ÁSZF 4.1.3 pontja az alábbira változott:

A szerződés határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

Határozatlan idejű szerződés esetén:

Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség-

vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbséget a tényleges használat teljes időtartamára.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Határozott idejű szerződés esetén:

A határozott idejű szerződés, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratára előtt 15 nappal a szerződéses jogviszony meghosszabbítása céljából az Előfizető erre vonatkozó írásbeli nyilatkozatot terjeszt elő, illetve ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

5. Az ÁSZF 4.3.pontja az alábbi kiegészítéseket tartalmazza :

C. A 15 napnál hosszabb fizetési késedelem esetén a *Szolgáltató* jogosult a szolgáltatás átmeneti korlátozására, 30 napnál hosszabb nem fizetés esetén a *Szolgáltató* jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére. Szolgáltató a korlátozás alatt is jogosult az előfizetői díj számlázására, és az Előfizető köteles a díj kifizetésére. A szüneteltetés utáni visszakapcsolás díjköteles. Az *Előfizetői* számla kiegyenlítésének napja megegyezik a számlán szereplő teljes összeg *Szolgáltató* bankszámlájára vagy pénztárába való beérkezés napjával.

d) Szolgáltató a korlátozásból eredő Előfizetői károkért nem vállal felelősséget.

e) Ha az Előfizetőnek egyidejűleg több előfizetése van Szolgáltatónál, és valamely előfizetői egyedi szerződésében vagy az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint Szolgáltató jogosult az Előfizető valamely szolgáltatásának korlátozására, akkor Szolgáltató egyidejűleg jogosult Előfizető valamennyi előfizetésén alkalmazni a korlátozást azonnali hatállyal

6. Az ÁSZF 1. számú melléklet-en az ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE az alábbira változott :

Telefon: 06 (88) 999-348, 06 (21) 3330-348, 8⁰⁰-18⁰⁰-ig

7. Az ÁSZF 3. számú melléklet-en egyéb díjak az alábbi tételekkel bővültek.

- Felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél : 490 Ft
- Felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél : 790 Ft
- Kihelyezett távközlő berendezés megtérítési díj : 50.000,- Ft
- Ki- és visszakapcsolási díj - előfizető kérésére történő szüneteltetésnél : 1 000,- Ft
- Ki- és visszakapcsolási díj - díjhátralékos előfizető esetében : 4000,-
- Nem a Szolgáltató által okozott károk illetve hibák miatt:
 - Munkaidőben: Kiszállás : 4500 / alkalom
 - Hétvégén illetve ünnepnapokon: Kiszállás : 6500 / alkalom

8. Az ÁSZF 3. számú melléklet-en egyéb díjak az alábbi tétel megszűnt:

Az első 3 kiszállást ingyenesen biztosítjuk előfizetőink részére.

A 3 alkalmat meghaladó kiszállási díjak

9. Az egyedi előfizetői szerződés az alábbi mondatokkal kiegészült:

„Az ÁSZF kivonatát átvettem és annak tartalmát megismertem.”

„Az előfizető által igénybe vett szolgáltatás leírását, annak jellemzőit az ÁSZF valamint a jelen egyedi előfizetői szerződés együttesen tartalmazza.”