

Közlemény

2012. május 31.

Bejelentés jogszabályváltozás miatti ÁSZF módosításról

Az Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) ezúton **tájékoztatja Tisztelt Előfizetőit, hogy Általános Szerződési Feltételei 2012. július 1-étől az ÁSZF 9.2.3. pontjában foglaltak – jogszabályváltozás - alapján az alábbiak szerint módosulnak:**

A 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet - az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről - alapján:

- Az ÁSZF 4.1.1.5. pontjában meghatározásra került a sikeres hívások aránya. - A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9:00-15:00 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén eléri a minimum 97%-ot.
- Az ÁSZF 4.1.1.7. pontjában módosításra került a kezelő, hibafelvevő (ügyfélszolgálati ügintéző) válaszideje - Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügintéző bejelentkezését is biztosítja.
- Az ÁSZF 4.1.1.8. pontjában meghatározásra került a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége az ügyfélszolgálati hívások esetében - A Szolgáltató az ügyfélszolgálatára érkező hívások esetében a menürendszer első (belépő) szintjén biztosítja a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét az ügintézővel. Az ügintézővel történő közvetlen kapcsolatfelvétel választásának lehetőségét a Szolgáltató nem köti a hívó előzetes azonosításához.
- Az ÁSZF 4.1.2. pontjában meghatározott a Szolgáltató forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének megfelelésére vonatkozó kötelezettségvállalás kiegészítésre került az alábbiakkal - A Szolgáltató vállalja, hogy a forgalommérésen alapuló számlázási rendszere mindenben megfelel az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. Rendeletben foglalt előírásoknak, valamint 13/2011. (XII.27) NMHH rendelet 13. § (1)-ben foglalt, ellenőrzési rendszer működtetésére vonatkozó előírásoknak.

Bejelentés szolgáltatásbővülés és változás miatti ÁSZF módosításról

A Szolgáltató tájékoztatja továbbá Tisztelt Előfizetőit, hogy Általános Szerződési Feltételei 2012. július 1-étől az ÁSZF 9.2.4 pontjában foglaltak - az előfizetői igények (technikai, minőségi, kényelmi, gazdasági stb.) minél szélesebb körű kiszolgálása – alapján az alábbiak szerint módosulnak:

1. A Szolgáltató a tényszerű, áttekinthető ügyfélkiszolgálás és ügyféltájékoztatás érdekében 2012. április 12-től hatályban lévő, nomadikus beszédcélú szolgáltatásokra vonatkozó, valamint 2012. május 15-től hatályban lévő, helyhez kötött beszédcélú szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeit 2012. július 1-étől egységes szerkezetben,

helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben egyesíti.

Bejelentés Díjszabás módosításról

A Szolgáltató tájékoztatja továbbá Tisztelt Előfizetőit, hogy **Díjszabása (ÁSZF 1. sz. melléklet) minden hatályban lévő díjtételének változatlanul hagyása mellett**, 2012. július 1-étől hatályos Díjszabásából, jogszabályváltozásra hivatkozva TÖRLI a „Csekkes Befizetés Adminisztrációs Díja” díjtételt.

A módosításokat tartalmazó Általános Szerződési Feltételek teljes szövege, ide értve a Díjszabást (1. sz. melléklet) is Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és honlapján 2012. június 1-étől az Előfizetők rendelkezésére áll. Amennyiben Tisztelt Előfizetőink a jelen módosítást nem kívánják elfogadni, úgy az Eht. 132. § (4) és (5) bekezdéseiben meghatározott következő jogokkal élhetnek:

„(4) Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.”

„(5) Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.”