

ÁSZF változás közlemény 2015. szeptember 1.

Tisztelt Ügyfelünk!

Az Antenna Hungária Zrt. („Szolgáltató”) ezúton tájékoztatja Önt, hogy a MinDig TV Extra szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételeit („ÁSZF”) az alábbiak szerint módosítja.

1. A módosítás hatályba lépésének időpontja: 2015. szeptember 01.

2. A módosítás okai:

a. Az NMHH Miskolci hatósági iroda 2017. július 03. napján kelt CM/13228-7/2015. számú határozatában foglaltak teljesítése.

b. Megfelelés a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) rendelete előírásainak.

3. A módosítás jogalapja: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 132. § (2) bekezdés b) pontja, illetve az ÁSZF 9.2.2. pontjának f) alpontja.

4. A módosítás lényegének kivonatos leírása:

Az ÁSZF '8. számú – Minőségi célértékek' mellékletének a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézőjének bejelentkezésére vonatkozó előírása az alábbiak szerint módosul:

„A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén 60%.

Értelmezés: A bejelentkezési arány mérési alapja hívásszoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (a beszélgetés már nem tartozik bele.) A mutató havonta kerül megállapításra.”

Budapest, 2015. szeptember 01.

Üdvözlettel:

Antenna Hungária Zrt.