

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségi mutatói az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Kormány Rendelet szerint

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje (nap)	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (óra)	72 óra
Üzleti előfizetők részére a hibaelhárítás megkezdésének határideje (óra)	4 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén (%)	75%
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje (nap)	30 nap

Csomagok garantált sávszélessége	Letöltés / Feltöltés
ALAP csomag	256 kbps / 128 kbps
HALADÓ csomag	512 kbps / 192 kbps
MESTER csomag	768 kbps / 256 kbps

Hatályos: 2012. április 01.

Szolgáltató: RDI Kreatív Stúdió Kft.
 Adószám: 12796577-2-16
 Székhely: 5122 Jászdózsza, Katalin u. 14.
 Cégjegyzékszám: 16-09-006760

Ügyfélszolgálat: H-P. 10-16 (munkanapokon)
 Telefon: (21) 202 62 97; (30) 234-84-58
 Internet: www.jasznet.hu
 E-levél: info@jasznet.hu