

Budapest, 2017. szeptember 19.

### Egy évre csökkenő hűségidő: jól járnak a Vodafone ügyfelek

**2017. október 24-én lép életbe a törvényi szabályozás, mely szerint határozott időtartamú, készülékvásárlást nem tartalmazó lakossági előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapos hűségidővel köthető meg a korábbi 24 hónap helyett. A Vodafone a hivatalos hatálybalépést megelőzve már 2017. szeptember 18-tól lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy a korábbinál jóval kedvezőbb feltételekkel kössenek új szerződéseket vagy hosszabbítsák meglévő előfizetéseiket.**

A Vodafone számára kiemelten fontos az ügyfelek elégedettsége. Ennek legjobb bizonyítéka, hogy 2017 júliusában és augusztusában is rekord magasan a Vodafone-t választók voltak a legelégedettebbek, 14 százalékponttal megelőzve a második helyen álló szolgáltatót. Annak érdekében, hogy ezt a pozitív véleményt hosszú távon fenn tudja tartani, a szolgáltató több mint egy hónappal az előírt határidő előtt elérhetővé teszi lakossági ügyfeleinek az egy éves hűségidejű szerződéseket.

Az elektronikus hírközlési törvény 2017. október 24-én életbe lépő módosítása szerint a kizárólag SIM-kártyára vonatkozó előfizetésekhez 24 hónap helyett csupán 12 hónap (határozott) hűségidő társítható. A változás – mely a készülékvásárlást tartalmazó szerződéseket nem érinti – az összes lakossági, flotta és mobilnet tarifával már rendelkező és szerződést hosszabbító, vagy új havidíjas előfizetést kötő ügyfélre vonatkozik. A szabályozás részét képezi továbbá az is, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát megelőző 90 napon belül az ügyfeleket legalább három alkalommal értesíteni kell a szerződés lejártának dátumáról, valamint a korábbi tarifájának megfelelő új ajánlatról.

A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az ügyfél kérésére díjmentesen köteles biztosítani a szerződéshez kapcsolódó készülék hálózati zárjának feloldását. Az október 24-től lejáró, határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés havidíja nem lehet magasabb a határozott időben alkalmazott, készülékvásárlást nem tartalmazó havidíjnál, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek pedig nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbinál.

Meglévő szerződések hűségidejét a változás nem érinti, új szerződések esetén viszont a Vodafone ügyfelei már több mint egy hónappal a hivatalos hatálybalépés előtt, szeptember 18-tól élhetnek a törvény biztosította előnyökkel és a korábbinál jóval kedvezőbb feltételekkel köthetnek új szerződéseket vagy hosszabbíthatják meg meglévő előfizetéseiket. Így a jelenlegi 2

éves, kizárólag SIM kártyát tartalmazó tarifák szeptember 18-tól változatlan áron 1 éves hűségidővel is megvásárolhatók.

Az új törvény hang- és adatalapú lakossági tarifákra egyaránt vonatkozik, a készülékvásárlást tartalmazó szerződéseket azonban nem érinti.

#### **További információk:**

##### **Berta Gabriella**

Vodafone Magyarország  
+36 70 676 7366  
sajto@vodafone.hu

##### **Keserü Vagyim**

HPS Group  
+36 70 681-46-34  
keseru.vagyim@hps.hu

#### **A Vodafone-ról**

A Vodafone a világ egyik vezető mobilkommunikációs szolgáltatójaként öt kontinens 26 országában van jelen, és további 49 partnerhálózattal rendelkezik, több mint 523 millió ügyfélnek szolgáltat szerte a világon. A Vodafone teljes körű mobil telekommunikációs szolgáltatásokat nyújt, beleértve a hang- és adatkommunikációt.

A Vodafone Magyarország Zrt. 1999. november 30-án kezdte meg magyarországi működését. A Vodafone Magyarország integrált technológiai szolgáltató, amelynek portfóliójában a mobilkommunikációs, mobilinternetes és szélessávú adatszolgáltatások egyéni és üzleti felhasználók számára egyaránt megtalálhatók.

#### **Az NPS mutatóról**

Az ügyfelek elégedettségének az egyik legfőbb mutatója az, hogy milyen mértékben ajánlanák az általuk használt szolgáltatást ismerőseiknek. Ez az úgy nevezett NPS (Net Promoter Score) mutató, amelyet a Vodafone a szolgáltatási szektorban széles körben alkalmazott és elfogadott mérési módszertan alapján követ figyelemmel. A kutatást 2011 óta a Vodafone Group valamennyi piacán egységesen, az adott piacra reprezentatív módszertannal végzik el.

Az NPS-kutatás során a megkérdezetteknek egyetlen kérdésre kell válaszolniuk. A kérdés úgy szól, hogy "Ha barátai, ismerősei tanácsért fordulnának Önhez, hogy melyik mobilszolgáltató válasszák, ajánlaná-e a saját mobilszolgáltatóját?"

A Vodafone és a versenytársak ügyfélbázisán zajló lakossági felmérés online módszerrel készül, havonta 2400 fős mintával. Az NPS adatfelvételét egy független kutatócég, az NRC végzi, a helyi koordinációs feladatokat pedig a TNS Hoffmann látja el. Az közzölt adatok három havi gördítéssel kerülnek elemzésre.