



A Telenor Magyarország Zrt. Szerviz szabályzata

1. Általános vállalási feltételek

1.1. A Telenor Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Telenor) vállalja a szerviz átvételi pontjainak minősülő értékesítési pontjain javításra leadott, valamint a Telenor szerviz futár szolgáltatásának keretében a Telenor képviselőjében eljáró személy részére javításra átadott, a Telenor által forgalmazott vagy bérbe adott mobil és számítástechnikai eszközök, valamint szórakoztatóelektronikai termékek jótállásos és egyes típusok esetén a jótálláshoz nem köthető javításainak közvetítését a gyártói márkaszervizekbe (a továbbiakban: Szerviz). A vásárló/fogyasztó a kijavítás iránti igényét a Szerviznél vagy szervizpontjain közvetlenül is érvényesítheti. A jelen szabályzatban foglalt előírások megfelelően irányadók a szavatossági kötelezettség körébe eső igények teljesítésére is.

1.2. A Telenor szerviz átvételi pont és a Szerviz a mechanikusan, elektromosan vagy programszinten módosított, a nem megfelelő azonosítóval rendelkező (javított, módosított vagy azonosíthatatlan IMEI- szám), az illetéktelenül javított, a szakszerűen már nem javítható, valamint belföldi vagy nemzetközi tiltó listán szereplő készülékek javítását a szervizelési folyamat során bármikor jogosult visszautasítani.

1.3. Az 1.1. pontban foglaltak szerint javításra leadott mobil és számítástechnikai eszközökben, valamint szórakoztatóelektronikai termékekben (a továbbiakban: készülék) tárolt adatokat és egyedi beállításokat a Szerviz a tevékenysége során nem tárolja, ezek mentésére a Szervizben külön kérésre sincs lehetőség. A készüléket leadó felelőssége szükség esetén az adatok (telefonkönyv, jegyzetek, fotók, alkalmazások, stb) és a beállítások mentéséről gondoskodni. A javítás során a készülékben tárolt adatok és egyedi beállítások sérüléséért vagy elvesztéséért (ideértve azt az esetet is, amikor gyári beállítások visszaállítása során valamennyi adat, egyedi beállítás törlésre kerül) a Telenor szerviz átvételi pontok, a Telenor és a Szerviz nem vállal felelősséget.

1.4. A Telenor az általa kiállított, hiányzó jótállási jegyet kérésre pótolja, amennyiben a jótállási kötelezettség fennállása bizonyítható, és a készülék beazonosítható (pl. eladási jegyzék, számla). A jótállási jegy szabálytalan kiállítása, vagy a fogyasztó részére történő átadásának elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét.

1.5. A vállalási határidő megállapítása a jótállási kötelezettség keretében javítható mobil és számítástechnikai eszközök, valamint szórakoztatóelektronikai termékek esetén a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:171-174. §-ai, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) szabályai szerint, ezt meghaladóan, jótállási időn túl, valamint jótállás terhére nem javítható mobil és számítástechnikai eszközök, valamint szórakoztatóelektronikai termékek esetén, az alkatrészbeszerzéstől függően egyedi egyeztetés alapján történik. A javítás végleges elkészülési időpontját a Telenor szerviz átvételi pont a munkafelvételi jegyzőkönyvön lapon jelzi.

1.6. A Szerviz csak a munkafelvételi jegyzőkönyvön, az átvételkor rögzített hiba javításáért és a javítás során beépített alkatrészekért vállal felelősséget a vásárló/fogyasztó felé. A termék javítása során a Szerviz által megállapított, az átadáskor nem közölt vagy Szerviz által nem tapasztalt hibákért a Szerviz, valamint a Telenor nem felel, azok javítását csak a vásárló/fogyasztó tájékoztatását követően, ismételt hibaregisztrálás után köteles a Szerviz elvégezni. A kijavított termék visszavételét követően reklamáció kizárólag az általános szabályok szerint érvényesíthető.

1.7. A javításra átadott terméket a Telenor az átvétel napjától számított 6 hónapig őrzi meg.



Amennyiben a vásárló/fogyasztó a javításra átadott terméket az átadástól számított 6 hónapon belül értesítés ellenére sem veszi át, úgy a Telenor jogosult a javításra átadott terméket értékesíteni és az értékesítésből származó bevételből követelését (pl. javítási költség, tárolási díj, adminisztrációs költségek, értékesítés költsége stb.) kiegyenlíteni. Amennyiben az értékesítést bármilyen ok tartósan gátolja, úgy a Telenor a terméket jegyzőkönyvvel alátámasztott forgalmi értékén jogosult beszámítani felmerült költségei kiegyenlítésének érdekében.

1.8. A Szerviz a termékek üzembiztonsága és előírt paramétereinek biztosítása érdekében vásárló által rendelkezésre bocsátott anyagot vagy alkatrészt nem épít be. A vonatkozó jogszabályok szerint a kötelező jótállás keretein belül végzett javítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

2. Jótállás terhére bejelentett javítás

2.1. A Kormányrendeletben foglaltaknak megfelelően a forgalmazó (a Telenor vagy partnere), mint jótállásra kötelezett a mobil- és számítástechnikai eszközökre, valamint szórakoztatóelektronikai eszközökre a vásárláskor meghatározott eladási ár alapján az értékesítéstől számított 1, 2 vagy 3 évig jótállást vállal.

2.2. A jótállási határidő az előbbi eszközök fogyasztó részére történő átadása vagy ha az üzembe helyezést a Telenor vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

2.3. A vásárlót a Ptk. 6:159-167. §-ban meghatározott jogok és kötelezettségek is megilletik, vagy a fogyasztó a Ptk. 6:168-170. §-ban meghatározott jogokat is érvényesítheti. A Telenor szerviz átvételi pont a jótállásra kötelezett képviselőjében a jótállás terhére bejelentett, meghibásodott terméket javításra, bevizsgálásra csak az érvényes, a termékhez tartozó és a Telenor általi forgalomba hozatalt igazoló jótállási jegy vagy a vásárlást igazoló számla, vagy nyugta egyidejű átadása mellett fogad el és továbbítja a jótállásra kötelezett a Szervizbe.

2.4. A Telenor törekszik arra, hogy a javítást legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a javítás időtartama a tizenöt napot meghaladja, Telenor a tájékoztatja a vásárlót/fogyasztót a javítás vagy várható időtartamáról.

2.5. A bérbevett mobileszköz javítása, bevizsgálása a mindenkor hatályos „Megállapodás GSM készülékek használatáról” szerződésben rögzített feltételek szerint történik.

2.6. A Szerviz a Telenor által értékesített, jótállásra nem kötelezett tartozékot bevizsgálásra vagy javításra a termék számlájának vagy nyugtájának a Szerviz részére történő, a vállalással egyidejű bemutatása mellett fogad el.

2.7. Szervizjogosultság fődarab/jelentős rész cseréje esetén:

A vonatkozó jogszabályok szerint, a kötelező jótállás keretein belül végzett javítás során, amennyiben a Szerviz a jótállási jegyen rögzíti, hogy fődarab-cserét hajtott végre, azaz bejegyzi a fődarab/jelentős rész cseréjének tényét, vagy kitölti a jótállási jegy fődarab-csere rovatát (ilyen esetekben fődarab-cserének minősül az is, ha a készülék főpanelén kívül a Szerviz a készülék burkolatát, billentyűzetét stb. is felújítja, cseréli), akkor a cserélt fődarabra újraindul a jótállás.

2.8. Az eszköz kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

3. A szavatosságon vagy jótálláson kívüli javító-karbantartó munkák jótállásáról



3.1. A Szerviz – a fent hivatkozott jogszabályokon túl – a javító-karbantartó munkák vállalását az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet alapján végzi.

3.2. A 3.1. pontban foglaltak alapján elvégzett javító-karbantartó munkák jótállási időtartama 6 hónap, amennyiben a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a 20.000 Ft-ot meghaladja. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a fogyasztó részére történő átadásával vagy – ha az üzembe helyezést a Telenor vagy annak megbízottja végzi – az üzembe helyezés napjával kezdődik.

3.3. A Szerviz a jótállással nem rendelkező vagy a jótállás keretein belül nem javítható termék bevizsgálását, javítását térítés ellenében végzi. Egyes típusok esetén a Telenor vállalja a jótálláson kívül eső javítások közvetítését a Szerviz felé.

3.4. A Szerviz szolgáltatások munkadíjait a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező mindenkor érvényes díjszabás (a továbbiakban: Díjszabás) tartalmazza. A Díjszabásban felsorolt munkadíjak nem tartalmazzák a javításkor felhasznált, beépített alkatrészek költségét, amit a megrendelőnek a javítási díjon felül külön meg kell térítenie.

3.5. További szolgáltatások:

3.5.1. Biztonsági kód kiolvasása, törlése: A Szerviz a megrendelő részéről történő, készüléken szerzett tulajdonjog igazolása (pl. jótállási jegy, számla) mellett vállalja, térítés ellenében.

3.5.2. Árajánlat-bevizsgálás: A Szerviz térítés ellenében vállalja az átvett berendezések javításához árajánlat készítését. Elutasított árajánlat esetén az Árajánlat-bevizsgálás díját a megrendelő utólagosan köteles megtéríteni a Díjszabás alapján.

4. Készülék és tartozék bérlet szervizelés idejére

A Telenor szerviz átvételi pont a mobilkészíték javítása esetén a javítás idejére a szervizszolgáltatás megrendelője részére (a továbbiakban: Bérbevevő) mobilkészítéket, tartozékokat bérleti szerződés megkötése mellett biztosít. A bérleti szerződés megkötése a Bérbevevő érvényes, személyazonosításra szolgáló dokumentumának szerződéskötéssel egyidejű, Telenor szerviz átvételi pont részére történő felmutatása mellett lehetséges. Javítás idejére a Telenor szerviz átvételi pont az átvett termékkel azonos kategóriájú mobilkészítéket, tartozékokat a készlet erejéig biztosít a Bérbevevő részére. Amennyiben a mobilkészíték a jótállás keretein belül került kijavításra, a Telenor a bérelt mobilkészítéket, tartozékokat a javítás idejére bérleti díj fizetése nélkül bocsátja a Bérbevevő rendelkezésére. A bérleti szerződés lejáratát és a bérelt eszköz visszaszolgáltatásának végső határidejét a munkafelvételi jegyzőkönyvön megjelölt végleges elkészülési időponttól számított 3 munkanap. A bérlet maximált időtartamát meghaladó késedelem (a bérelt eszköz késedelmes visszaszolgáltatása) esetén a szerződés megkötésének napján érvényes napi bérleti díj szerint történik az elszámolás. A bérleti díj a szervizelés végösszegével kerül kiszámlázásra.

4.1. A bérleti jogviszony megszűnésével egyidejűleg Bérbevevő köteles a bérlet tárgyát képező mobilkészítéket, tartozékokat a Telenor szerviz átvételi ponton leadni. A végleges elkészülési időpontot követő 30 napon belül, amennyiben nem történt meg a Telenor és a Bérbevevő között az elszámolás a teljes bérlet tekintetében, a bérelt készülék használatát a Telenor jogosult a belföldi és nemzetközi mobilhálózatban letiltani.

4.2. A mindenkori bérleti díjat a Telenor köteles szerviz átvételi pontjain kifüggeszteni. A bérleti díjak változása a már megkötött bérleti szerződéseket nem érinti.

4.3. A bérleti jogviszony további feltételeit a jelen szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.



5. A 3 munkanapon belül meghibásodott termékek cseréje

5.1. Kiskereskedelmi értékesítést követő csere feltétele: A készülékes alapsomag, számítástechnikai eszköz vagy szórakoztatóelektronikai berendezés cseréjét kérheti a fogyasztó, ha a termék a vásárlástól számított 3 (három) munkanapon belül meghibásodott és amennyiben a hiba a rendeltetésszerű használatot akadályozza. A fogyasztó kívánságára az értékesítő kereskedelmi egység, forgalmazó a hibás berendezést azonos típusú, új termékre cseréli ki.

5.2. Kiskereskedelmi értékesítést követő 3 munkanap megállapítása: A 3 munkanapos határidőbe nem tartoznak bele a hétvégi és munkaszüneti napok, függetlenül a terméket értékesítő üzlet nyitvatartásától. A 3 munkanapos határidő a vásárlást követő munkanapon kezdődik. A jogszabály alapján hétvégi napra eső munkanap a határidőbe beleszámít.

5.3. A termék visszavételt kizáró körülmény: A Telenor Magyarország Zrt. Jótállási jegy, „Jótállási felelősség kizárása” részben foglaltak az irányadók.

5.4. A kiskereskedelmi értékesítést követő 3 (három) munkanapon belül meghibásodott terméket is tartalmazó alapsomagok (a továbbiakban: Alapsomag) cseréje bármely Telenor értékesítési ponton történhet.

Az Alapsomag cseréje során a következő feltételeknek kell teljesülniük:

- Jótállási jegy vagy a vásárlást igazoló számla, vagy nyugta rendelkezésre állása;
- a csere során kizárólag hiánytalan, az értékesítés során az Alapsomagban átadott tartozékokat/kiegészítőket és ajándéktárgyakat tartalmazó készülékes Alapsomag vehető vissza;
- a berendezés és a tartozékok/kiegészítők azonosító száma – IMEI-szám/gyártási szám – a hivatalos és Telenor dokumentumokon szereplő azonosító számokkal meg kell, hogy egyezzenek;
- az Alapsomagban található termékeken nem rendeltetésszerű használatból eredő mechanikai sérülés – karc, törés, szakadás stb. – nem található. Nem teljes vagy sérült Alapsomag esetén a Telenor Egyedi Igénykezelési Csoportjának engedélye szükséges a csere érvényesítéséhez;
- az Alapsomag visszavételekor a készülékben a hiba fennáll úgy, hogy azt az átvételt végző személy is tapasztalja.

5.5. Abban az esetben, ha a készülék vásárló/fogyasztó által állított hibája egyértelműen nem állapítható meg, vagy a készülék nem kapcsolható be, Szerviz szakvéleménye szükséges a csereigény jogosságának megállapításához.

5.6. A fődarab / jelentős rész cseréje szerviztevékenységnek minősül, nem pedig vásárlásnak, ezért 3 munkanapon belüli meghibásodás esetén a terméket illetően vásárló/fogyasztó nem jogosult cseréire.



1. számú melléklet: Díjszabás

A javítás idejére bérelhető készülék bérleti díja: **bruttó 500 Ft/nap** (nettó 394 Ft)

A bérelt készülékhez kiadott tartozékért külön bérleti díjat a Telenor nem számít fel.

A bérelt készülék bármely mértékű megrongálódása vagy elvesztése esetén a vásárló/fogyasztó kártérítési díjat kötelet fizetni a Telenor részére. A kártérítési díj mindenkor hatályos mértékével kapcsolatos tájékoztatás, annak pontos mértéke a <https://www.telenor.hu/keszulek-javitas> oldalon érhető el.

A TMX Mobile Solution Szerviz Kft. (Alcatel, Honor, Huawei, iPhone, Lenovo, LG, Samsung, ZTE) javítási és egyéb szolgáltatási díjai

Szolgáltatás	Ft (nettó)	Ft (bruttó)
0. szintű javítás	4 600	5 842
1. szintű javítás	4 900	6 223
2. szintű javítás	5 600	7 112
3. szintű javítás	6 200	7 874
Árajánlat/Bevizsgálás	4 700	5 969
Szoftverfrissítés	4 600	5 842
Biztonságikód-törlés	4 600	5 842
Akkumulátor vizsgálat	4 600	5 842

A javítás díja nem függ a javítás időtartamától, csak a tevékenység típusától:

0. szintű javítás - a készülék megbontása nélkül végezhető javítás

1. szintű javítás - a készülék megbontásával, de forrasztást nem igénylő javítások

2. szintű javítás - a készülék megbontásával, forrasztással járó, de műszeres beállítást nem igénylő javítások, és LCD csere

3. szintű javítás - a készülék megbontásával, forrasztással járó, és műszeres beállítást igénylő javítások

Cordon Electronics (Sony, Motorola, Asus) javítási és egyéb szolgáltatási díjai

Árajánlat/Bevizsgálás 4 000 Ft (nettó) 5 080 Ft (bruttó)



2. számú melléklet: Munkafelvétel egyéb feltételei és a kölcsönkészülék-bérlés további feltételei

1. Átadó tudomásul veszi, hogy a javításra átvett terméket a Telenor Magyarország Zrt. a gyártói márkaszervizbe, illetve egyedi esetekben saját Központi Szervizébe továbbítja.
2. Átadó tudomásul veszi, hogy az átvétel során nem felmérhető károsodások (pl. beázás, mechanikai sérülés) és idegen beavatkozások rögzítésének hiánya nem zárja ki ezek átvételkori meglétét. Ezek utólagos megállapítása esetén a Szerviz szakvéleménye alapján a forgalmazó fenntartja a jogot a jótállás keretében történő javítás visszautasítására.
3. A munkafelvételi jegyzőkönyv megjegyzés rovatában felsoroltak a termék átvételkori, az átvétel során felmérhető állapotára utalnak, és nem képezik továbbiakban a megrendelt javítás részét.
4. A javításra átvett mobil és számítástechnikai eszközökben, valamint szórakoztatóelektronikai termékekben (a továbbiakban: készülék) tárolt adatok (pl. telefonkönyv, jegyzetek, fotók, alkalmazások, stb.) és egyedi beállítások a Szervizben nem kerülnek tárolásra, ezek mentésére külön kérésre sincs lehetőség, ezért azok javítás során keletkezett sérüléséért vagy elvesztéséért (ideértve azt az esetet is, amikor gyári beállítások visszaállítása során valamennyi adat, egyedi beállítás törlésre kerül) a Telenor szerviz átvételi pont, a Telenor, valamint a javítást végző Szerviz nem vállal felelősséget. A készüléket leadó felelőssége szükség esetén az adatok, egyedi beállítások stb. mentéséről gondoskodni.
5. A Szerviz a javításra/árajánlat kérésre leadott készülékre nem gyárilag felhelyezett burkolatért (pl. védőtok, kijelző-védő fólia), egyéb díszítésekért (pl. matrica, strassz) felelősséget nem vállal, így a fogyasztó / vásárló felelőssége, hogy azt leadás előtt eltávolítsa.
6. Az átvett terméket a Telenor az átadástól számított 6 hónapig őrzi meg. Amennyiben a javításra leadott terméket, tartozékokat az Átadó (tulajdonos vagy megbízottja) nem veszi át a vállalási határidőt követő 6 hónapon belül, úgy a Telenor jogosult azokat a felmerült költségek kiegyenlítésének érdekében értékesíteni.
7. Amennyiben a felsorolt hibák javítása a jótállás keretein belül nem végezhető el, a javítást továbbiakban a munkafelvételi jegyzőkönyv költséghatár rovatában megadott összegig vagy újabb egyeztetés után vállalja a Szerviz.
8. Átadó megrendeli a munkafelvételi jegyzőkönyvön felsorolt hibajelenségek javítását és/vagy szervizszolgáltatások elvégzését a költséghatár rovatban megadott összegig, valamint vállalja a felmerülő költségek térítését. Költséghatár megjelölése nélkül vagy a költséghatárban megadott összeg felett elvégezhető javítás esetén az átadó írásos árajánlatot kap, melynek elfogadásáról külön nyilatkoznia kell.

Kölcsönkészülék bérleti szerződésének további feltételei

1. A bérleti díj és az esetlegesen felmerülő kártérítési díj megfizetése a bérlet megszűnése napján esedékes.
2. Amennyiben Bérbeadó készüléket, tartozékokat jótállás keretében történő javítás idejére bocsátja Bérbevevő rendelkezésére, úgy a Bérbevevő bérleti díjat a vállalási határnapot követő 3. munkanapig nem fizet. Amennyiben Bérbevevő a munkafelvételi



jegyzőkönyvön megjelölt végleges elkészülési időpontot követő 3 (három) munkanapon belül a bérelt készüléket, tartozékot nem szolgáltatja vissza, a végleges elkészülési időpontot követő 4. munkanaptól Bérbevevő a készülékre/tartozéokra napi bérleti díjat köteles fizetni. Felek a bérleti szerződés aláírásával megállapodnak abban, hogy az e pontban leírt feltételek bekövetkezése esetén Bérbeadó a javításra leadott készüléket, tartozékot mindaddig visszatartja (azaz a kijavított vagy visszaszállított készüléket/tartozékot Átadónak nem adja át), illetve azon zálogjogot szerez, amely mindaddig fennáll, amíg Felek között a bérleti szerződés megszűnésével az elszámolás minden vonatkozásban (pl. bérleti díj, a 3. pontban megjelölt költségek stb.) meg nem történik.

3. Bérbevevő tudomásul veszi, hogy a bérlet tárgyát képező készülék, tartozék a bérlet teljes időtartama alatt Bérbeadó tulajdonát képezi, annak megőrzéséért, rendeltetésszerű használatáért, az abban okozott károkért Bérbevevő teljes anyagi felelősséggel tartozik. Amennyiben a készülék, tartozék elvesz vagy megsérül, a Bérbevevő köteles ezen tényt haladéktalanul Bérbeadó tudomására hozni és Bérbeadó részére a felmerült károkat megtéríteni.

4. A fentiek szerinti kártérítési díj mindenkor hatályos mértékével kapcsolatos tájékoztatás, annak pontos mértéke <https://www.telenor.hu/keszulek-javitas> oldalon érhető el. A kártérítési díj összegét Bérbeadó Bérbevevő felé kiszámlázza, melyet a Bérbevevő köteles megfizetni a Bérbeadó részére. A készülék sérülése esetén Bérbevevő kérése alapján sor kerülhet a készülék javíthatóságának vizsgálatára is, és amennyiben a javítás költsége az irányadó kártérítési díjnál kedvezőbb, továbbá a sérülés javítható, a Bérbevevő ezirányú kérése esetén a javítást a Bérbeadó Bérbevevő költségére elvégzi és a Bérbevevő a javítást költségét megtéríti a Bérbeadó részére.

5. A bérleti jogviszony megszűnésével egyidejűleg Bérbevevő köteles a bérlet tárgyát képező készüléket, tartozékot Bérbeadónak átadni. A munkafelvételi jegyzőkönyvön megjelölt végleges elkészülési időpontot követő 30 napon belül, amennyiben nem történt meg Bérbeadó és Bérbevevő között az elszámolás a bérleti jogviszonyt illető valamennyi kötelezettség/elszámolási tétel tekintetében, a bérelt készülék használatát Bérbeadó jogosult a belföldi és nemzetközi mobilhálózatban letiltani.

6. A jelen feltételek szerint nem szabályozott kérdésekben a Ptk. rendelkezései az irányadók.

7. Felek a jelen szerződésből eredő jogviták eldöntésére kikötik a Telenor Magyarország Zrt. székhelye szerint illetékes, hatáskörrel rendelkező Bíróság kizárólagos illetékességét.