

# Közlemény

A Telenor Magyarország Zrt. (továbbiakban Szolgáltató) ezúton tájékoztatja Tisztelt Előfizetőit, hogy Általános Szerződési Feltételei 2013. április 2-ától az ÁSZF 9.2.2.2. pont a) alpontjában foglaltakra – jogszabályváltozásra – tekintettel az alábbiak szerint módosulnak.

1. Az ÁSZF kiegészítésre került a 6.3.2.5. ponttal, mely az alábbiakat tartalmazza: Számhordozás meghíúsulása a Telenorra visszavezethető okból: Amennyiben az Előfizető eleget tett a számhordozás ÁSZF 8. pontjában foglalt feltételeinek, és a Telenor az ÁSZF 8.4.1. pontjában foglalt, az átadó szolgáltató értesítésére, vagy a KRA-bejelentésre vonatkozó kötelezettségét megszegi, a számhordozással érintett hívószámoként és mulasztásonként 5.000,- Ft kötbér fizetésére köteles.

A Telenor Magyarország Zrt. (továbbiakban Szolgáltató) ezúton tájékoztatja Tisztelt Előfizetőit, hogy Általános Szerződési Feltételei 2013. április 2-ától az ÁSZF 9.2.2.2. pont c) alpontjában foglaltakra tekintettel – közérthetőséget szolgáló, tartalmi módosulásnak nem minősülő javítás miatt – az alábbiak szerint módosulnak.

2. A Szolgáltató a fenti dátummal ÁSZF-jében a közérthetőséget szolgáló, tartalmi módosulásnak nem minősülő javításokat végzett el, melynek keretében a szóhasználatot egyszerűsítette, példákat illesztett a szövegbe, az alpontok struktúráját racionalizálta (pl. az egyes fejezetek elején megtalálható alapvető fogalmakat áthelyezte az ÁSZF 1.7. pontjába) az átláthatóság, jobb értelmezhetőség érdekében.

3. A Telenor fenti dátummal pontosította az ÁSZF 1.5. pontjában található felügyeleti szervek elérhetőségeit – azok változására tekintettel.

4. Az ÁSZF 3.5.1. pontja az alábbiak szerint egészül ki:  
A Szolgáltató jogai  
– a teljesítés érdekében más szolgáltatót igénybe venni.

#### Más szolgáltató igénybevétele

A Telenor az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is jogosult a Szolgáltatás bármely részének ellátásához más, független, általa választott szolgáltatót igénybe venni. A Szolgáltatás Előfizetői Szerződés szerinti teljesítéséért – a Telenorral hálózati szerződésben álló más hírközlési szolgáltatók hálózati rendszerének meghibásodása, annak nem megfelelő minősége vagy a roaming-szolgáltató hibás teljesítése kivételével – az Előfizető felé továbbra is a Telenor felelős.

5. Az ÁSZF 6.2.1. pontja az alábbiak szerint egészül ki:

Szöveges (személyesen vagy Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) útján tett) reklamáció esetén – az ÁSZF 4.1. pontjában és az ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott minőségi mutatókkal kapcsolatos bejelentések kivételével – amennyiben a panasz nem orvosolható azonnal, illetőleg az orvoslással az Előfizető nem ért egyet, a Telenor jegyzőkönyv felvételével rögzíti a reklamációt, melynek másolati példányát személyes bejelentés esetén átadja, telefonos megkeresés esetén a válaszelevéllel együtt megküldi. Postai úton a panaszlevelet a Szolgáltató ÁSZF 1.2. pontjában meghatározott központi címére kell küldeni.

A Telenor kivizsgálja az összes, a fentiek szerint beérkező reklamációt, és mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizetői panasz a lehető legrövidebb időn belül érdemben orvosolható és megválaszolható legyen.

Az írásos reklamációkra adott válaszát a Telenor a panasz kézhezvételétől számított legkésőbb 30 napon belül megküldi az Előfizető részére. A határidőben történő megküldés szempontjából a Telenor írásbeli válasza postára adásának napja az irányadó.

6. A Díjszabás az igénybevételi díjat utólag fizető szolgáltatáshoz (ÁSZF 1/A. sz. mel-

léklete); valamint a Díjszabás az igénybevételi díjat előre fizető szolgáltatáshoz (ÁSZF 1/B. sz. melléklete) III. fejezet 4.2. pontja az alábbiakkal kerül pontosításra: Családi csomag

Lemondás: Amennyiben az egyazon számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) alatt lévő bármely előfizetés az ÁSZF 5.2. pontja értelmében korlátozásra kerül, az arra az előfizetői hívószámra indított hívásokra a kedvezmény nem vehető igénybe.

Amennyiben az egyazon számlázási azonosító (korábban ügyfélszám) alatt lévő bármely előfizetés az ÁSZF 5.1. pontja értelmében szüneteltetésre, illetve 5.2. pontja értelmében korlátozásra kerül, az a számlázási azonosítóhoz (korábban ügyfélszám) tartozó további előfizetések kedvezményét nem érinti.

A szolgáltatás bármikor lemondható a két szolgáltatás közötti váltás is bármikor kérhető – e kérések 72 órán belül elvégzésre kerülnek. A teljes hívócsoport törlése a megrendeléstől számított 30 napon belül nem lehetséges.

#### A SZOLGÁLTATÁS HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJA:

Havidíj terhelés: Minden esetben (pl.: lemondás, alszolgáltatások közötti váltás) teljes havidíj kerül kiterhelésre.

A Telenor Magyarország Zrt. (továbbiakban Szolgáltató) ezúton tájékoztatja Tisztelt Előfizetőit, hogy Általános Szerződési Feltételei 2013. április 2-ától az ÁSZF 9.2.2.2. pont c) alpontjában foglaltakra tekintettel – egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások miatt – az alábbiak szerint módosulnak.

7. Az ÁSZF 2.1. pontja az alábbiak szerint módosul:

Az Előfizetői Szerződés megkötésének korlátai:

Az ily módon befizetett forgalmi előleg összege az adott hívószám vonatkozásában legkésőbb a szerződéskötést követő ötödik kibocsájtott számla végösszegéből kerül levonásra, azaz az előleg mértékével csökken a számla végösszege. Amennyiben a számla végösszege alacsonyabb, mint a befizetett előleg mértéke, abban az esetben a fennmaradó összeg a később kibocsájtott számlákon kerül jóváírásra mindaddig, amíg az előleg teljes mértékben jóváírásra nem kerül. A Szolgáltató által ilyen esetben kérhető forgalmi előleg összege legfeljebb bruttó 140.000,- Ft lehet, míg a szerződéskötési előleg összege bruttó 38.100,- Ft.

A Telenor Magyarország Zrt. (továbbiakban Szolgáltató) ezúton tájékoztatja Tisztelt Előfizetőit, hogy Általános Szerződési Feltételei 2013. április 2-ától az ÁSZF 9.2.2.2. pont c) alpontjában foglaltakra tekintettel – elírások javítása miatt – az alábbiak szerint módosulnak.

8. A Díjszabás az igénybevételi díjat utólag fizető szolgáltatáshoz (ÁSZF 1/A. sz. melléklete) III. fejezet 6.14.1.1.; valamint a Díjszabás az igénybevételi díjat előre fizető szolgáltatáshoz (ÁSZF 1/B. sz. melléklete) III. fejezet 6.10.1.1. pontja az alábbiak szerint módosul: A.1. Felnőtt tartalmak

Díjzóna	Hanghívás Bruttó ár Ft/perc	Videóhívás Bruttó ár Ft/perc
06 90 602 300 – 06 90 602 399	485,00	
06 90 602 800 – 06 90 602 899	485,00	

9. A Díjszabás az igénybevételi díjat előre fizető szolgáltatáshoz (ÁSZF 1/B. sz. melléklete) I. fejezet 1.8. pontja az alábbiakkal kerül pontosításra:

Telenor-feltöltőkártya

\*A teljes jóváírt összeget az Előfizető nem tudja érvényesíteni, ha a III. fejezet 4.5. pontban felsorolt szolgáltatásokat veszi igénybe.

10. A Díjszabás az igénybevételi díjat előre fizető szolgáltatáshoz (ÁSZF 1/B. sz. melléklete) III. fejezet 6.4. pontja az alábbiakkal kerül pontosításra:

Tarifacsomag-váltás

A SZOLGÁLTATÁS ESETI DÍJA:

A tarifacsomag-váltás díja 915 Ft/ alkalom/ előfizetői hívószám. Tarifacsomag-váltás lezárt tarifacsomagra nem lehetséges.

A Telenor Magyarország Zrt. (továbbiakban Szolgáltató) ezúton tájékoztatja Tisztelt Előfizetőit, hogy Általános Szerződési Feltételei 2013. április 2-ától az ÁSZF 9.2.2.2. pont c) alpontjában foglaltakra tekintettel – az előfizetői igények (technikai, minőségi, kényelmi, gazdasági stb.) minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében – az alábbiak szerint módosulnak.

11. Az ÁSZF 1.7. pontja az alábbiakkal egészül ki: Alapértelmezett számlaküldési cím: az a cím, amelyet az adott Számlázási azonosító vonatkozásában a Telenorral megkötött első számlás vagy Új Generációs Kártyás előfizetői jogviszony létesítésekor az Előfizető megad. Az alapértelmezett számlaküldési cím az Előfizető által tetszőlegesen módosítható.

Kártyaszintű jelszó:

A Kártyaszintű jelszó segítségével az Előfizető nevében lévő egy konkrét előfizetés (hívószám) beazonosítására szolgál, melynek segítségével az adott előfizetéssel kapcsolatos adatok hozzáférhetők, módosíthatók. A Kártyaszintű jelszó kizárólag 4 számjegyből (arab számok) állhat; nincs lehetőség szóköz, betű és írásjel használatára.

Ügyfélszintű jelszó:

Az Ügyfélszintű jelszó segítségével az Előfizető nevében lévő összes Számlás, Új Generációs Kártyás és Kártyás előfizetése (hívószáma) beazonosítására szolgál, melynek segítségével az előfizetéssel/előfizetésekkel kapcsolatos adatok hozzáférhetők, módosíthatók.

Az Ügyfélszintű jelszó kizárólag 4 számjegyből (arab számok) állhat; nincs lehetőség szóköz, betű és írásjel használatára.

12. Az ÁSZF 9.1.4.4.C. pont tartalma áthelyezésre kerül a 9.1.4.5. pontba és az alábbiak szerint módosul:

A határozott idejű Számlás vagy Új Generációs Kártyás előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt arról, hogy határozott időtartamú előfizetői szerződése a meghatározott idő elteltével megszűnik, s ezzel együtt tájékoztatja a szerződés megszűnésének időpontjáról. Az Üzleti előfizetői szerződés hívószámot tartalmazó mellékletében meghatározott határozott időtartam (hűségvállalás) lejártáról a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF jelen bekezdése szerint értesíti.

Szolgáltató az Üzleti Előfizetőt az alapértelmezett számlaküldési cím(ek)re küldött számlá(k)ban értesíti az Előfizető Üzleti szerződéseinek megszűnéséről.

13. Az ÁSZF 10. pont Ügyfélszolgálati jelszóra vonatkozó része az alábbiakkal kerül kiegészítésre:

A Telenor az alábbi Ügyfélszolgálati jelszó-típusokat különbözteti meg, melyekről bővebb információ az ÁSZF 1.7. pontjában található:

- Kártyaszintű jelszó
- Ügyfélszintű jelszó

A jelszót a Szolgáltató az adatvédelemre vonatkozó szabályoknak megfelelően kezeli, módosítása pedig csak az Előfizető hozzájárulásával történhet meg. A jelszót az Előfizető saját érdekében köteles titkosan kezelni. Amennyiben az Előfizető elfelejteti a jelszavát, kizárólag személyesen kérhet új jelszót. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az aból adódó károkért, hogy a jelszó illetéktelen személy tudomására jutott vagy a változtatás a lentiekben részletezett, Kártyaszintű jelszó kikapcsolását követően került végrehajtásra.

Kártyaszintű jelszó kikapcsolása:

A Kártyaszintű jelszó kikapcsolását kizárólag egyéni (lakossági) és „kiszállalkozóknak” szóló kereskedelmi ajánlattal rendelkező üzleti Számlás, Új Generációs Kártyás és Kártyás Előfizetők kérhetik. A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása esetén a Telenor az érintett hívó-

vószámról a Telefonos Ügyfélszolgálatra és a 1741-es hívószámra (automata szolgáltatás-megrendelő vonalra) érkező hívás során megadott változtatásokat (pl. szolgáltatás-megrendelés/lemondás) jelszó megadása nélkül elvégzi. A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása esetén a Telenor nem vállal felelősséget az így megadott változtatások elvégzéséért!

A Kártyaszintű jelszó kikapcsolása kérhető szerződéskötéskor vagy az Előfizető azonosítását követően a szerződéses időtartam alatt a Telenor Értékesítési Pontjain, valamint Telefonos Ügyfélszolgálatán.

A Kártyaszintű jelszó ismételt bekapcsolása az előfizetői jogviszony ideje alatt, azonosítást követően, az Előfizető által kérhető a Telenor Értékesítési Pontjain és a Telefonos Ügyfélszolgálaton.

A Kártyaszintű jelszó kikapcsolt állapota esetén is csak jelszó megadása mellett végezhető el az adott előfizetői jogviszony telefonon keresztül történő megszüntetése (ÁSZF 9.1.4.3.), új jelszó megadása vagy jelszó-módosítás.

14. A Díjszabás az igénybevételi díjat utólag fizető szolgáltatáshoz (ÁSZF 1/A. sz. melléklete); valamint a Díjszabás az igénybevételi díjat előre fizető szolgáltatáshoz (ÁSZF 1/B. sz. melléklete) III. fejezet 10.2. pontjából törlésre kerülnek a 1232, 1244, 1280, 1749 rövidszámok.

15. A Díjszabás az igénybevételi díjat utólag fizető szolgáltatáshoz (ÁSZF 1/A. sz. melléklete); valamint a Díjszabás az igénybevételi díjat előre fizető szolgáltatáshoz (ÁSZF 1/B. sz. melléklete) III. fejezet 10.2. pontja az alábbiak szerint módosul:

Rövidszám	Árazás
1213	belföldi vezetékes
1222	belföldi vezetékes
1400	zöldszám

Az Általános Szerződési Feltételek módosítással érintett, de fentiekben nem említett szövegrészei változatlan tartalommal maradnak hatályban.

A módosításokat tartalmazó Általános Szerződési Feltételek teljes szövege a Telenor Magyarország Értékesítési Pontjain és honlapján 2013. március 1-jétől az Előfizetők rendelkezésére áll. A Szolgáltató az alábbiakban tájékoztatja Előfizetőit a szerződésmódosítás menetéről, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről az Eht. 132. § (4) és (5) bekezdései alapján:

(4) Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyszóval módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

(5) Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

