

A Telenor Magyarország Zrt. (székhely, üzleti tevékenység helyének címe és panaszkezelési cím: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.; tel.: 1 220, +3620/200-0000; fax: +361/464-6111, +361/464-6171; www.telenor.hu; „Telenor”) az alábbi általános tájékoztatást nyújtja a vele internetes felületen vagy telefonon szerződő félnek („Előfizető”). A lenti tájékoztatást kiegészíti a szerződéskötéshez kapcsolódó, személyre szabott információkat tartalmazó „Szerződésösszefoglaló”, mely az Előfizető számára megküldésre kerül.

1. A mobil szolgáltatás, illetőleg eszköz lényeges tulajdonságai

A Telenor Magyarország területén mobil szolgáltatást nyújt: hang- és/vagy adatátvitelt (alapszolgáltatás), valamint kiegészítő szolgáltatásokat. A megrendelt mobil szolgáltatásokat a Szerződésösszefoglaló, valamint az EESZ 3.1 pontja tartalmazza. Itt található meg a szolgáltatás típusa is, mely lehet számlás, új generációs kártyás vagy kártyás.

- A számlás Előfizető a mobil szolgáltatás rendszeres díjait [tarifacsomag és kiegészítő szolgáltatás(ok) havidíja, kiegészítő szolgáltatás(ok) eseti díja, forgalmi díjak] a Telenornak utólag, számla alapján fizeti meg.
- Az új generációs kártyás Előfizető a mobil szolgáltatás rendszeres díját (havi keret), valamint a kiegészítő szolgáltatás(ok) havi-/eseti díját a Telenornak utólag, számla alapján, míg a forgalmi díjakat előre, feltöltés útján fizeti meg.
- A kártyás Előfizető a mobil szolgáltatások díjait előre, feltöltés útján fizeti meg.

A Telenor által nyújtott kedvezmény fejében a számlás, illetőleg új generációs kártyás Előfizető határozott idejű szerződést köt (hűséget vállal), aminek tartama 12/24 hónap (Szerződésösszefoglaló „lejárat” mező, EESZ 4.2 pont), ez egyben az Előfizető kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama. A szerződés a lejárat után határozatlan idejű lesz, ha az Előfizető a határozott időtartam (hűségidő) lejárat előtt másképp nem rendelkezik (pl. nem vállal kedvezmény fejében újabb hűséget).

Ha a Telenor nem nyújt kedvezményt, nem történik hűségvállalás, s a számlás, illetőleg új generációs kártyás Előfizető határozatlan idejű szerződést köt (Szerződésösszefoglaló „lejárat” mező, EESZ 4.2 pont), így az Előfizető kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama nem értelmezhető.

A kártyás Előfizető határozott idejű szerződést köt, aminek tartama 180/365 nap (Szerződésösszefoglaló „lejárat” mező, EESZ 4.2 pont), ez egyben az Előfizető kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama – mely időtartam egyenlegfeltöltéssel hosszabbítható meg. Ekkor a szerződés határozott időtartama a felhasznált feltöltőkártya értékétől függően alakul. A feltöltéssel új, határozott idejű szerződés jön létre.

Amennyiben a szerződéskötés eszköz megvásárlásával jár, az eszköz gyártója, típusa, egyedi azonosítója megtalálható a Szerződésösszefoglalón, az egyedi előfizetői szerződés („EESZ”) 3.7 pontjában és a készülék

dobozán; míg annak tulajdonságai (pl. okostelefon/hagyományos telefon internettel vagy anélkül) a telenor.hu weboldalon és a készülék dobozán található.

2. Szerződéskötéskor fizetendő díj

A díjat a Szerződésösszefoglaló tartalmazza, melyet az Előfizető – választása szerint – az interneten bankkártyával, vagy kiszállításkor fizet meg. A szállítási díj: 0,- Ft. Az „Expressz” megjelölésű kártyás csomag kapcsán ilyen díj nem merül fel, tekintettel arra, hogy a kezdőcsomag díját az Előfizető a szerződéskötést megelőzően megfizette.

3. Rendszeres díjak:

A számlás tarifacsomag havidíját, illetőleg az új generációs kártyás tarifacsomag havi keretének díját a Szerződésösszefoglaló tartalmazza. A kártyás tarifacsomagnak nincs havidíja. A havidíj/havi keret díja mellett az alapvető forgalmi díjak az EESZ 3.3 pontjában található. A belföldi forgalmi díjak az Előfizető tarifacsomagja és a használat szerint alakulnak, mely alapján az adott forgalom-típushoz tartozó egységárat szorozni kell a Telenor által mért használattal. Amennyiben a tarifacsomag kedvezményt (pl. perc, adatmennyiség) tartalmaz, akkor a forgalmi díjak összege a tarifacsomagban foglalt kedvezmények megfelelően csökken. A további díjak, kiegészítő szolgáltatások megtalálhatók az ÁSZF-ben, ami elérhető a honlapunkon és boltjainkban.

Ha a számlás/új generációs kártyás Előfizető az eszközt részletvétellel vásárolja meg, akkor a Szerződésösszefoglalóban, és a Részletvételi megállapodásban foglalt havi törlesztőrészlet is fizetendő.

4. A szolgáltatás megkezdésére vállalt teljesítési határidő

A Telenor új hívószámhoz kapcsolódó szerződéskötés esetén a kötet követő pozitív adatellenőrzés és az átvételi dokumentáció személyazonosítást követő aláírása napján, de legkésőbb a szerződéskötéstől számított 30 napon belül kezdi meg a szolgáltatás nyújtását. Meglévő előfizetéshez (hívószámhoz) kapcsolódó szerződéskötés esetén legkésőbb a kiszállítást követő napon, valamint az „Expressz” megjelölésű kártyás tarifacsomagra történő szerződéskötést követően az Előfizető beleegyezésével azonnal megkezdődik a mobil szolgáltatás nyújtása.

5. Panaszkezelési módok, ügyfélszolgálat

Amennyiben az Előfizetőnek a szerződés teljesítésével (mobil szolgáltatás vagy eszköz) kapcsolatosan panasszal kíván élni, a Telenor ügyfélszolgálatához kell fordulnia. Teheti ezt személyesen a Telenor Értékesítési Pontjain (www.telenor.hu/elerhetoseg/uzletkereso), a Telefonos Ügyfélszolgálat (Telenor hálózathoz díjmentesen hívható: 1220, a Telenor hálózatába irányuló normál díjon hívható: +3620/200-0000) felhívásával, a MyTelenor-on (online.telenor.hu) történő regisztrációt követően, valamint írásban a Telenor jelen Tájékoztató fejlécében meghatározott címén. A mobil szolgáltatás elérhetetlenségével, minőségével kapcsolatos hibabejelentéseket a 1220-as, illetve +3620/200-0000-as számon teheti meg.

6. Azonnali szerződéses állapot igénylése

A Telenor az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elévülési időn belül (1 év), évente egyszer az Előfizető kérésére ingyenesen biztosítja az előfizetői szerződés egy megjelölt időpontban hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását („Azonnali szerződéses állapot”). E dokumentumot a Telenor a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül átadja vagy megküldi. A dokumentum igénylésének feltételei a Díjszabásokban (ÁSZF 1/A. melléklet – Számlás Díjszabás, ÁSZF 1/B. melléklet – Kártyás és Új Generációs Kártyás Díjszabás) található.

7. Elállási vagy felmondási jog

Az Előfizető a szerződéskötési módra tekintettel a szerződéskötéstől számított 14 napon belül jogosult indokolás nélkül

- elállni a szerződéstől – feltéve, hogy a szolgáltatás nyújtása még nem kezdődött meg.
- felmondani a szerződést – ha a szolgáltatás nyújtása a beleegyezésével már megkezdődött.

Ha az Előfizető elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles közölni a Telenorral a következő módok valamelyikén:

- telefonos ügyfélszolgálaton (1220, +3620/200-0000) az Előfizető beazonosítását követően – kizárólag egyéni (lakossági) Előfizető által igénybe vehető mód, mely munkanapokon 9-17 óra között érhető el;
- Értékesítési Ponton személyesen, vagy meghatalmazott útján írásban;
- ajánlott vagy tértivevényes levélben a Telenor jelen Tájékoztató fejlécében meghatározott címére elküldve;
- legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott e-mailben elküldve.

Az elállási/felmondási nyilatkozatnak, tartalmaznia kell:

- az Előfizető nevét, címét, megszüntetni kívánt hívószámát (a szerződéssel egyezően);
- a szerződéskötés (vagy átvétel) dátumát;
- az Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a visszatérítésre milyen módon tart igényt:
 - magyar bankszámlaszámra történő átutalással – bankszámlaszám megadása 8 számjegyenként, kötőjellel tagolva; vagy
 - belföldi postautalvány (rózsaszín csekk) útján – annak megküldésére szolgáló cím megadása.
- írásbeli felmondás esetén az Előfizető aláírását.

Az Előfizető határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt a fentiek szerint közli elállási/felmondási nyilatkozatát.

Amennyiben a szerződéskötés eszköz adásvétellel járt, az Előfizető köteles az eszközt az elállást/felmondást követő 14 napon belül a Telenornak visszaadni (elszámolás). Az elszámolásra kizárólag Telenor Értékesítési Ponton van lehetőség. Az Előfizető köteles megtéríteni a Telenornak az eszköz jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításhoz szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenését, valamint a nem rendeltetésszerű használatból fakadó kárt az alábbiak szerint:

- ha az Előfizető az eszközzel nem számol el, vagy annak állapota a Telenor képviselője által elvégzett helyszíni szemrevételezés alapján nem „kiváló” (az eszköz nem karmentes, gyári állapotú, vagy gyári tartozékainak bármelyike, doboza hiányzik, vagy nem kiváló állapotú), akkor az Előfizető a hűségvállalás miatti a vételár-kedvezményt (EESZ 3.8.2 pont) köteles megtéríteni;
- ha az eszköz leadása után a Telenor vagy közreműködője által elvégzett bevizsgálás károsodást tár fel – tekintet nélkül arra, hogy a leadáskori szemrevételezéses vizsgálat eredménye szerint a készülék állapota „kiváló” értékelést kapott – a Telenor 10.000 Ft kötbérösszeget érvényesít, azzal, hogy a Telenor az ezt meghaladó kárát is érvényesítheti a Polgári Törvénykönyv alapján.

Ha az Előfizető eláll a szerződéstől, a Telenor legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől – és eszközvásárlás esetén a készülék visszaszolgáltatásától – számított 14 napon belül visszatéríti a szerződéskötéskor megfizetett díjakat, valamint az azt követően elvégzett esetleges egyenlegfeltöltések összegét – kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy az Előfizető nem Telenor Értékesítési Ponton számolt el. A visszatérítés során a Telenor az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha az Előfizető elállási nyilatkozatában más fizetési módot jelölt meg; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag az Előfizetőt semmilyen többletköltség nem terheli. Amennyiben a fizetés bankkártyával történt, az Előfizetőnek elállási nyilatkozatában meg kell jelölnie bankszámlaszámát,

mivel a Telenor bankkártyás fizetéshez kapcsolódó adatokat nem kezel.

A fenti szabályok a szerződéskötéstől számított 14 napon belüli felmondásra is irányadók azzal, hogy a Telenor a szerződéskötéskor megfizetett díjából, feltöltött egyenlegből az igénybe vett szolgáltatás díjával (időarányos havidíj, valamint az azzal nem fedezett forgalmi, illetőleg eseti díjak) csökkentett összeget téríti vissza.

Az Előfizető nem gyakorolhatja elállási jogát, ha kifejezett és előzetes hozzájárulásával a szolgáltatás nyújtását a Telenor a szerződéskötést követő 14 napon belül megkezdte.

8. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

Ha a szerződéskötés eszközvásárlással jár, az Előfizető – választása szerint – jogosult kellék- vagy termékszavatossági, illetve jótállási jogával élni. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági, valamint jótállási igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.

8.1. Kellékszavatosság

Kellékszavatossági igényvel abban az esetben élhet, amennyiben a termék nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek (hibás teljesítés). Az eszközzel kapcsolatos hibás teljesítés esetén az Előfizető a Telenorral mint forgalmazóval szemben – választása szerint – a következő kellékszavatossági igényeket érvényesítheti: kérhet javítást vagy cserét, kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Telenor számára más igény teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a javítást vagy a cserét nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Telenor költségére az Előfizető is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Emellett az Előfizető a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban az Előfizető viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Telenor adott okot.

Az Előfizető köteles az eszköz hibáját annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint annak felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. A szerződés teljesítésétől (eszköz Előfizetőnek történő átadása kiszállítás útján) számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt eszköz esetén ez a határidő a Telenor ajánlatában megtalálható, de legfeljebb 1 év.

A teljesítéstől számított 6 hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Előfizető igazolja, hogy a terméket a Telenor nyújtotta. A teljesítéstől számított 6 hónap eltelte után azonban már az Előfizető köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

8.2. Termékszavatosság

Termékszavatossági igény csak természetes személy tulajdonos által és abban az esetben érvényesíthető, ha a termék nem felel meg a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó/forgalmazó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. Termékszavatossági igényét kizárólag az eszköz gyártójával vagy a Telenorral mint forgalmazóval szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igényként az Előfizető kizárólag a hibás eszköz javítását vagy cseréjét kérheti.

Termékszavatossági igényét az Előfizető az eszköz megvásárlásától (átvételétől) számított 2 éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Az eszköz hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Előfizetőnek kell bizonyítania. A gyártó vagy a Telenor kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- az eszközt nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- az eszköz hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak vagy a Telenornak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt eszközre, illetve kijavított részre vonatkozóan érvényesíthető kellékszavatossági igény a Telenorral szemben.

8.3. Jótállás

Az eszközzel kapcsolatos hibás teljesítés esetén szerződés/jogszabály alapján a Telenor mint forgalmazó jótállásra köteles. Fontos, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont az Előfizetőt a jótállásból fakadó jogok a 7.1. és 7.2. pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik. Az Előfizetőt az eszökhöz tartozó jótállási jegyen meghatározott jogok illetik meg – kérjük, tájékozódjon arról, hogy a megvásárolt eszökhöz a forgalmazó/gyártó vállalt-e a jogszabály alapján kötelező jótálláson túl egyéb jótállást (szerződés). Összefoglaló a jogokról és határidőkről:

- *Ha az eszköz vételára meghaladta a nettó 10.000 Ft-ot, akkor jogszabály alapján a Telenor jótállásra kötelezett és az Előfizető köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de legfeljebb a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül vele közölni. Az Előfizető az kellékszavatosságról szóló pontban foglalt igényeket érvényesítheti jótállás esetén. Az Előfizető jótállási igényét a termék*

átadásának napjától (üzembe helyezésre kötelezett termékek esetén a forgalmazó vagy annak megbízottja általi üzembe helyezés napjától) számított 1 éven belül érvényesítheti. Ha a Telenor a jótállási kötelezettségének az Előfizető felhívására, megfelelő határidőben nem tesz eleget, akkor a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított 3 hónapos jogvesztő határidőn belül a jótállási igény akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha az 1 éves jótállási idő már eltelt.

- *Ha az eszköz vételára nem érte el a bruttó 10.000 Ft-ot*, akkor arra a Telenor jótállást vállalhat (szerződés, forgalmazói jótállás). Ezt a Telenor által az eszköz dobozában elhelyezett, a vásárláskor kitöltött jótállási jegy jelzi. Amennyiben a Telenor jótállást vállal, úgy az Előfizetőt megillető jogok és határidők az előző pont szerint alakulnak.
- *Bizonyos típusokra annak gyártója, illetve szerződéses partnere jótállást vállalhat (szerződés, gyártói jótállás)*. Ezt a Telenor által az eszköz dobozában elhelyezett, a vásárláskor kitöltött jótállási jegy, valamint a gyártó által az eszköz dobozában elhelyezett nyilatkozat jelzi. A gyártói jótállás feltételeiről kérjük, tájékozódjon az eszköz csomagolásában elhelyezett gyártói nyilatkozatból, illetve az általa közzétett más tájékoztató anyagokból!

A Telenor a jogszabályon alapuló vagy szerződésben vállalt jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

9. Magatartási kódex

A Telenor nem áll a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerint kialakított magatartási kódex hatálya alatt.

10. A határozatlan idejűvé átalakuló szerződés megszüntetésének feltételei

A határozatlan idejűvé átalakult mobil előfizetői szerződést az Előfizető jogosult

- indoklás nélkül az általa megjelölt 8-30 napos felmondási idővel felmondani (rendes felmondás);
- a Telenorral ennél rövidebb – de maximum 7 napos – felmondási időben megállapodni (közös megegyezés);
- az őt hátrányosan érintő egyoldalú szerződésmódosítás esetén az erről szóló értesítés közzétételétől számított 15 napon belül felmondani (rendkívüli felmondás);

A jelen dokumentum az egyedi előfizetői szerződés részét képezi, így annak módosítására az előfizetői szerződés módosításra irányadó szabályok vonatkoznak.

- az általa bejelentett, de a 72 órás hibaelhárítási határidőt követő 15 napon belül el nem hárított mobil szolgáltatási hiba miatt felmondani (rendkívüli felmondás);
- a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 alkalommal megtett olyan mobil szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentést követően felmondással (rendkívüli felmondás) élni, ami kapcsán a Telenor valós hibaelhárítást végzett;
- a műsorterjesztési szolgáltatás (Telenor MyTV) keretében nyújtott csatornaszám csökkentésére vonatkozó rendelkezések Telenor általi, legalább 30 napos megszegése miatt felmondani (rendkívüli felmondás).

Rendkívüli felmondás esetén az EESZ a felmondás közlését követő napon, míg rendes felmondás és közös megegyezés esetén a felmondási idő leteltét követő napon szűnik meg. A felmondási módokat a 6. pont tartalmazza. A 6. pontban foglaltakon túl a felmondásban meg kell adni azt a napot, amikortól az Előfizető a mobil szolgáltatást nem kívánja igénybe venni (megszüntetés dátuma), továbbá a rendkívüli felmondás, illetve közös megegyezésre irányuló kérelem indokát.

11. A Telenorra kötelező, peren kívüli panaszkezelési mód

Amennyiben az Előfizető a Telenor válaszát nem tartja kielégítőnek az alábbi szervek díjköteles eljárását veheti igénybe. Az eljárásindítás feltételei és a területi szervek elérhetőségei az ÁSZF 6.6. pontjában és 6. mellékletében található.

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, „NMHH” – cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; telefonszám: +361/468-0673; fax: +361/468-0680; www.nmhh.hu.
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, „NFH” – cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefonszám: +361/459-4800; fax: +361/210-4677; www.nfh.hu.

12. Békéltető testületi eljárás

Amennyiben az Előfizető a Telenor válaszát nem tartja kielégítőnek, a Telenor székhelyére tekintettel az alábbi díjmentes vitarendezési módot veheti igénybe. Az eljárásindítás feltételei és a területi szervek elérhetőségei az ÁSZF 6.6. pontjában és 6. mellékletében található.

Pest Megyei Békéltető Testület – cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240; tel./fax: +361/269-0703 – további info: www.bekeltet.hu vagy www.bekeltetes.hu.