

Figyelem! E tájékoztató lényeges információkat tartalmaz az előfizetői szerződéskötéssel vállalt jogaidról és kötelezettségeidről. Kérjük, figyelmesen olvasd el! Ha esetleg elvesztenéd, akkor a telenor.hu/aszf oldalon megtalálod („Tájékoztató távollevők közötti szerződéskötésről” részben).

A Telenor Magyarország Zrt. (székhely, üzleti tevékenység helyének címe és panaszkezelési cím: 2045 Törökbalint, Pannon út 1.; tel.: 1220, +3620/200-0000; fax: +361/464-6111, +361/464-6171; www.telenor.hu; „Telenor”) az alábbi általános tájékoztatót nyújtja az általad vásárolt Expressz csomaggal telefonon/online létesíthető előfizetői szerződés kapcsán:

1. Mobil szolgáltatás, illetőleg eszköz lényeges tulajdonságai

- A Telenor Magyarország területén, a hatályos magyar jogszabályok alapján, mobil távközlési szolgáltatást nyújt: hangszolgáltatás (alapszolgáltatás), valamint további kiegészítő szolgáltatások. Részletek – ideértve a szerződéskötés feltételeit és lépéseit is – a dobozon, az abban található tájékoztatóban, valamint a szerződéskötés után elektronikus úton megküldött egyedi előfizetői szerződés („EESZ”) 3.1 pontjában olvashatók.
- A részre nyújtott szolgáltatás „kártyás” szolgáltatás, ami alapján előfizetőként a kiegészítő szolgáltatás(ok) havi-/eseti díját, valamint a forgalmi díjakat a Telenornak előre, feltöltés útján fizeted meg.
- A szerződésed időtartama határozott, 180 nap (EESZ 4.2 pont), amit a dobozban lévő tájékoztató szerint a részre postai levélben kiküldött megerősítő kód visszaküldésétől számítunk. Ez az időtartam a kötelezettségvállalás legrövidebb időtartama. A szerződésed időtartamát egyenlegfeltöltéssel szabályozhatod: a feltöltéssel új, határozott idejű szerződésed jön létre változatlan hívószámra, az aktuális ÁSZF szerinti feltételekkel, a szerződésed időtartama a feltöltés összegétől függően alakul.
- Az eszköz gyártója, típusa megtalálható az általad a szerződéskötést megelőzően megvásárolt alapsomagon; míg annak tulajdonságait (pl. okostelefon/hagyományos telefon internettel vagy anélkül) a készülék dobozán találhatod meg.

2. Szerződéskötéskor fizetendő díj

A telefonos/online szerződéskötéskor díjat nem kell fizetned, mivel az alapsomag díját a szerződéskötést megelőzően már kifizetted.

3. Fizetendő rendszeres díjak:

	Havidíj	percdíj (/perc)	kapcsolási díj (/hívás)	SMS (/db)	Adat (/MB)
Telenor MyMinute Expressz	0 Ft	19 Ft	0 Ft ¹	19 Ft	-
MyStart ²	0 Ft	40 Ft	0 Ft ³	40 Ft	-
Praktikum Ász Expressz, Praktikum Ász Expressz 3X1000	0 Ft	Telenor: 43 Ft, más mobil és vezeték: 47 Ft	14 Ft ⁴	49 Ft	-
Praktikum +Net Expressz	0 Ft	Telenor: 41,5 Ft, más mobil és vezeték: 51,5 Ft	14 Ft ⁴	46 Ft	-
Praktikum +Net Mini Expressz	0 Ft	54 Ft	2,5 Ft ⁵	54 Ft	-
Praktikum +Net Expressz XS	0 Ft	40 Ft	0 Ft ³	40 Ft	-
Praktikum +Net Expressz XXL ²	0 Ft	Telenor: 41,5 Ft, más mobil és vezeték: 51,5 Ft	14 Ft ⁴	46 Ft	-
Praktikum Expressz	0 Ft	51 Ft	2,5 Ft ⁵	51 Ft	-
Hipernet Praktikum	0 Ft	-	-	28,5 Ft	6,5 Ft ⁶

A fenti adatok belföldi, normál (nem emelt) díjas forgalomra vonatkoznak és bruttóban értendő!

¹ Videóhívás és nemzetközi hívás esetén 2,5 Ft/hívás.

²A MyStarthoz megrendelhető, illetve a Praktikum +Net Expressz XXL-hez aktivált alábbi kedvezményes kiegészítő szolgáltatások igénybevételéhez minimum a havidíjnak megfelelő összegű egyenleg szükséges. A kedvezményes szolgáltatást a havidíj rendelkezésre állásától számított 30

napig veheted igénybe. Amennyiben a havidíjnak megfelelő vagy annál nagyobb összeg van az egyenlegeden, a díj automatikusan levonásra kerül és a kedvezmény igénybe vehető – a szolgáltatás lemondásáig.

Havidíj	
MyStarthoz megrendelhető:	
MyChat	1.849 Ft
MyTalk	1.969 Ft
MyTalk&Chat	4.849 Ft
Praktikum +Net Expressz XXL-hez aktivált:	
Praktikum XXL	1-2. hónapban: 0 Ft Ezt követően: 5.000 Ft

³Videóhívás, nemzetközi hívás, belföldi hívásátírányítás esetén 2,5 Ft/hívás.

⁴Videóhívás, nemzetközi hívás, Családi Csomag-os hívás esetén 2,5 Ft/hívás. A felöltőkártya jutalom kapcsán regisztrált preferált hívószámokra, a díjmentesen hívható hívószámokra (ide nem értve a Telenor által biztosított kedvezmény okán díjmentes irányokat), illetve Adományvonalakra indított hívások esetében 0 Ft/hívás.

⁵A felöltőkártya jutalom kapcsán regisztrált preferált hívószámokra, a díjmentesen hívható hívószámokra (ide nem értve a Telenor által biztosított kedvezmény okán díjmentes irányokat), illetve Adományvonalakra indított hívások esetében 0 Ft/hívás.

⁶Az aktiválást követő 45. naptól – ha nem történik kiegészítő csomag rendelés, vagy a kiegészítő csomag elfogyott/lejár – a díj 6,5 Ft/MB.

A forgalmi díjak a lebonyolított forgalom szerint alakulnak – az adott forgalomtípushoz tartozó egységárat szorozni kell a Telenor által mért, igénybe vett mennyiséggel. A további díjak, kiegészítő szolgáltatások megtalálhatók az ÁSZF-ben, ami elérhető a honlapunkon és üzleteinkben.

4. A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő (első bekapcsolás)

A Telenor a beleegyezéseddal a telefonos szerződéskötéskor azonnal megkezdheti a szolgáltatás nyújtását („első bekapcsolás”, EESZ 3.2 pont).

5. Panaszkezelési módok, ügyfélszolgálat

A mobil szolgáltatás elérhetetlenségével, minőségével kapcsolatos hibabejelentéseket a 1220-as, illetve +3620/200-0000-as számon teheted meg. Amennyiben egyéb mobil szolgáltatással vagy eszközzel kapcsolatos panasszal kívánsz élni, a Telenor ügyfélszolgálatához kell fordulnod. Teheted ezt a Telenor Értékesítési Pontjain (telenor.hu/elerhetoseg/uzletkereso), a Telefonos Ügyfélszolgálat (Telenor hálózattól díjmentesen hívható: 1220, a Telenor hálózatába irányuló normál díjon hívható: +3620/200-0000) felhívásával, a MyTelenor-on (online.telenor.hu vagy my.telenor.hu), telenor.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg oldalon található elektronikus űrlapok útján, valamint írásban a fenti címen.

6. Azonnali szerződéses állapot igénylése

A Telenor az előfizetői szerződésed fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elévülési időn belül (1 év), évente egyszer kérszre ingyenesen biztosítja az előfizetői szerződés egy általad megjelölt időpontban hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását („Azonnali szerződéses állapot”). E dokumentumot a Telenor a kérelmed beérkezésétől számított 8 napon belül megküldi neked. A dokumentum igénylésének feltételei a Kártyás Díjszabásban (ÁSZF 1/B. melléklet) található.

7. Elállási/felmondási jog a telefonos/online szerződéskötés miatt

Előfizetőként a telefonos/online szerződéskötéstől számított 14 napon belül jogosult vagy indoklás nélkül

- elállni a szerződéstől – ha a szolgáltatás nyújtása még nem kezdődött meg; vagy
- felmondani a szerződést – ha a szolgáltatás nyújtása már megkezdődött.

E szándékodat a Telenorral a következő módok valamelyikén közölheted:

- telefonos ügyfélszolgálaton (1220, +3620/200-0000) az előfizettként történő azonosításodat követően - munkanapokon 9-17 óra között;
- Értékesítési Ponton személyesen, vagy meghatalmazott útján írásban;
- ajánlott vagy tértivevényes levélben a Telenor fenti címére elküldve;
- legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott e-mailben elküldve.

Az elállásnak/felmondásnak, tartalmaznia kell:

- az Előfizető nevét, címét, megszüntetni kívánt hívószámát (az EESZ-el egyezően);
- a szerződéskötés dátumát (EESZ kelte);
- nyilatkozatot arról, hogy a visszatérítésre milyen módon tartasz igényt:
 - banki átutalással – magyar bankszámlaszám megadása 8 számjegyenként, kötőjellel tagolva; vagy
 - rózsaszín csekk útján – annak megküldésére szolgáló cím megadása.
- írásbeli felmondás esetén az aláírássodat.

Határidőben gyakorlod elállási/felmondási jogod, ha azt a fenti határidő lejártá előtt postára adod/közlöd.

Ha elállsz a szerződéstől, a Telenor legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti a szerződéskötéskor megfizetett díjakat, valamint az azt követően elvégzett esetleges egyenlegfeltöltések összegét – kivéve a csomagban található készülék árát, és az elállás közlésének költségét. A visszatérítés során a Telenor az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha elállási nyilatkozatodban más fizetési módot jelöltél meg; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag téged semmilyen többletköltség nem terhel.

Nem gyakorolhatod elállási jogod, ha kifejezett és előzetes hozzájárulással a szolgáltatás nyújtását a Telenor a szerződéskötést követő 14 napon belül megkezdte. Ebben az esetben a szerződésed felmondással szüntetheted meg.

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

8. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

Ha az általad vásárolt alapcsomag eszközt tartalmazott, és az meghibásodik, akkor – választásod szerint – kellék- vagy termékszavatossági, illetve jótállási jogoddal élhetsz. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági, valamint jótállási igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.

8.1. Kellékszavatosság

Kellékszavatossági igénnyel abban az esetben élhetsz, ha a termék nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek (hibás teljesítés). Az eszközzel kapcsolatos hibás teljesítés esetén a Telenorral szemben, Auchanban vásárolt eszköz esetén az Auchannal szemben – választásod szerint – a következő igényeket érvényesítheted: kijavítás vagy csere, kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Telenor/Auchan számára más igény teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a javítást vagy a cserét nem kérted/nem kérhetted, úgy arányos árleszállítást kérhetsz, vagy a hibát a Telenor/Auchan költségére kijavíthatod/mással kijavíthatod vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhatsz. Emellett a választott kellékszavatossági jogodról egy másikra is áttérhetsz, annak költségét azonban Te viseled, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Telenor/Auchan adott okot.

Köteles vagy az eszköz hibáját annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint annak felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. Az eszköz megvásárlásától számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogaidat már nem érvényesítheted. Használt eszköz esetén ez a határidő a Telenor/Auchan ajánlatában megtalálható, de legfeljebb 1 év.

Az eszköz megvásárlásától számított 6 hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha igazolod, hogy a terméket a Telenor/Auchan nyújtotta. Az eszköz megvásárlásától számított 6 hónap eltelté után azonban már köteles vagy bizonyítani, hogy az általad felismert hiba már a vásárlás 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 igényedet kizárólag az eszköz gyártójával vagy a Telenorral szemben, Auchanban vásárolt eszköz esetén az Auchannal szemben gyakorolhatod. Termékszavatossági igényként kizárólag a hibás eszköz javítását vagy cseréjét kérheted.

Termékszavatossági igényedet az eszköz megvásárlásától számított 2 éven belül érvényesítheted. E határidő elteltével e jogosultságod elvész.

Az eszköz hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén neked kell bizonyítanod. A gyártó vagy a Telenor/Auchan 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/Auchannak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

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

8.3. Jótállás

Az eszközzel kapcsolatos hibás teljesítés esetén szerződés/jogszabály alapján a Telenor, az Auchanban vásárolt csomagok esetén, ahol az Auchan jótállásra köteles. Fontos, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthetsz, egyébként viszont a jótállásból fakadó jogok a 7.1. és 7.2. pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletnek. Az eszközhöz tartozó jótállási jegyen meghatározott jogok illetnek meg – kérjük, tájékozódj arról, hogy a megvásárolt eszközhöz 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 bruttó 10.000 Ft-ot,* akkor jogszabály alapján a Telenor jótállásra kötelezett és köteles vagy a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de legfeljebb a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül a Telenorral/Auchannal közölni. A kellékszavatosságról szóló pontban foglalt igényeket érvényesítheted jótállás esetén. Jótállási igényedet a termék megvásárlásának napjától számított 1 éven belül érvényesítheted. Ha a Telenor/Auchan a jótállási kötelezettségének felhívásodra, 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/Auchan jótállást vállalhat (szerződés, forgalmazói jótállás). Ezt a Telenor/Auchan által az eszköz dobozában elhelyezett, a vásárláskor kitöltött jótállási jegy jelzi. Amennyiben a Telenor/Auchan jótállást vállal, úgy a téged megillető jogok és határidők az előző pont szerint alakulnak.
- *Bizonyos típusokra annak gyártója, illetve szerződéses partnere jótállást vállalhat (szerződés, gyártói jótállás).* Ezt a Telenor/Auchan 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, tájékozódj az eszköz csomagolásában elhelyezett gyártói nyilatkozatból, illetve az általa közzétett más tájékoztató anyagokból!

A Telenor/Auchan 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 Telenorra kötelező, peren kívüli panaszkezelési mód

Amennyiben a Telenor válaszát nem tartod kielégítőnek, az alábbi szervek díjköteles eljárását veheted 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.
- Fogyasztóvédelmi hatóságként a lakóhely szerint illetékes járási hivatal, vagy a megyeszékhely szerinti járási hivatal jár el – melyek elérhetőségeiről tájékoztatás a <http://jarasinfo.gov.hu> oldalon található.

11. Békéltető testületi eljárás

Amennyiben a Telenor válaszát nem tartod kielégítőnek, a Telenor székhelyére tekintettel az alábbi békéltető testület segítségét kérheted:

12. Külföldi forgalom (roaming) díjai

Ha nem rendelsz meg roaming kiegészítő szolgáltatást, akkor külföldön az alábbi díjak forgalmi díjakon tudod a szolgáltatást igénybe venni:

	Magyarországi hálózatba irányuló hívás	Egyéb nemzetközi irányba irányuló hívás díja*		Fogadott hívások díja
		1-es díjzónába, illetve a hívást kezdeményező Előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló hívás	2-es, 3-as és 4-es díjzónába	
1. díjzóna	díja és számlázási egysége megegyezik az adott tarifacsomag más belföldi mobil- és vezetékös hálózat irányába indított hívásainak megfelelő percdíjával + 19,17 Ft/perc többlet díj**	díja és számlázási egysége megegyezik az adott tarifacsomag más belföldi mobilhálózat irányába indított hívások belföldi percdíjai közötti legmagasabb percdíjával + 19,17 Ft/perc többlet díj**	335 Ft/perc	4,37 Ft/perc
2. díjzóna	325 Ft/perc	395 Ft/perc	395 Ft/perc	150 Ft/perc
3. díjzóna	889 Ft/perc	935 Ft/perc	935 Ft/perc	375 Ft/perc

* Kivéve a magyarországi hálózatba, illetve a hívást kezdeményező Előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló hívások.

** maximum 72,8 Ft/perc, vagy amennyiben a Magyarországon érvényes belföldi adott irányú hívás díja önmagában meghaladja a 72,8 Ft-ot, akkor az adott irány díja a Magyarországon érvényes belföldi hívás díja.

Amennyiben a belföldi díj és a többletdíj együttesen meghaladná a 72,8 Ft/perc díjat, úgy a többletdíj csupán részben kerül kiszámlázásra, hogy az együttes díj ne haladja meg a 72,8 Ft/perc díjat.

A többlet díj mérése az alább felsorolt esetekben másodperc alapon történik:

- Az 1-es díjzónából indított az 1-es díjzónába irányuló, valamint
- az 1-es díjzónából Magyarországi hálózatba, illetve a hívást kezdeményező Előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló, valamint
- az 1-es díjzónában bármely díjzónából fogadott hívások esetén.

Az 1-es díjzónából, a fentiek szerint indított hívások esetén, a hívás első 30 másodperce minden esetben egyben kerül kiszámlázásra.

Minden megkezdett egység díjköteles.

	Magyarországi hálózatba irányuló SMS	Egyéb nemzetközi irányba irányuló SMS díja*	
		1-es díjzónába, illetve az SMS-t küldő Előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló SMS	2-es, 3-as és 4-es díjzónába
1. díjzóna	díja megegyezik az adott tarifacsomag más belföldi mobilhálózat irányába küldött SMS-ek megfelelő díjával + 7,66 Ft/SMS többlet díj**	díja megegyezik az adott tarifacsomag más belföldi mobilhálózat irányába küldött SMS-ek belföldi díjai közötti legmagasabb díjjal + 7,66 Ft/SMS többlet díj**	23,00 Ft/SMS
2. díjzóna	122 Ft/SMS	122 Ft/SMS	122 Ft/SMS
3. díjzóna	220 Ft/SMS	220 Ft/SMS	220 Ft/SMS

* Kivéve a magyarországi hálózatba, illetve a hívást kezdeményező Előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló hívások.

** maximum 23 Ft/SMS, vagy amennyiben a Magyarországon érvényes belföldi adott irányú SMS díja önmagában meghaladja a 23 Ft-ot, akkor az adott irány díja a Magyarországon érvényes belföldi SMS díja. Amennyiben a belföldi díj és a többletdíj együttesen meghaladná a 23,00 Ft/SMS díjat, úgy a többletdíj csupán részben kerül kiszámlázásra, hogy az együttes díj ne haladja meg a 23,00 Ft/SMS díjat.

Adatforgalom díja	
1. díjzónában	a díj és számlázási egység megegyezik a tarifacsomagod belföldi adatforgalmi díjával +17,81 Ft/MB többlet díj (max. 71,17 Ft/MB)
2. díjzónában	236,93 Ft / 0,1 MB
3. díjzónában	277,81 Ft / 0,1 MB
4. díjzónában	649,46 Ft / 0,1 MB

A díjakat a le- és feltöltött adatmennyiség összege után kell fizetned!

A zónabesorolást megtalálod a telenor.hu/roaming oldalon.

E tájékoztató az egyedi előfizetői szerződés részét képezi, így annak módosítására az előfizetői szerződés módosítása szabályai vonatkoznak.

Pest Megyei Békéltető Testület – cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240; Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 81.; tel./fax: +361/269-0703; e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu; honlap: panaszrendezes.hu, pestmegyeibekelteto.hu.

Az eljárást megindíthatod a lakhelyed szerinti békéltető testületnél is, az egyéb békéltető testületek elérhetőségét az ÁSZF 6. mellékletében található.

Ha a szerződést online kötötted, akkor igénybe veheted az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platformot is a <http://ec.europa.eu/odr> címen, ahol a Telenor elérhetőségeként a következő e-mail címet kell megadni: online-bekeltetes@telenor.hu. Ezen az e-mail címen a Telenor kizárólag a platformról érkező megkereséseket fogadja!

A békéltető testületi eljárás díjmentes, az eljárásindítás alapfeltételeit az ÁSZF 6.6. pontjában találod. Az eljárásban a Telenort együttműködési kötelezettség terheli (ezt az alternatív vitarendezési módot a Telenor igénybe veszi).