

## Panaszkezelési tájékoztató

### Általános panaszkezelés

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatos reklamációja van, a Telenor ügyfélszolgálatához kell fordulnia. Teheti ezt:

- személyesen (írásban vagy szóban) a Telenor Értékesítési Pontjain (telenor.hu/elerhetoseg/uzletkereso),
- a Telefonos Ügyfélszolgálat felhívásával, mely a nap 24 órájában elérhető
  - belföldről a **1220**-as számon – hálózaton belül díjmentesen, más belföldi szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért;
  - belföldről és külföldről a **+36 20 2 000 000** hívószámon – belföldről az adott tarifacsomag mindenkor hálózaton belüli díján, külföldről a roaming díjszabás szerinti díjon;
  - a **171**-es vagy **+36 20 2111 171** panaszbejelentési és szóbeli szerződéskötési vonal hívásával;
- az internetes ügyfélszolgálat útján, mely regisztrációt követően az [online.telenor.hu](http://online.telenor.hu) vagy [my.telenor.hu](http://my.telenor.hu) (MyTelenor)– díjmentes regisztrációt, belépést követően a nap 24 órájában használható;
- [telenor.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg](http://telenor.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg) – az itt található elektronikus űrlapok regisztráció és belépés nélküli elérését tesznek lehetővé a nap 24 órájában; valamint
- írásban a Telenor központi címén (2045 Törökbálint, Pannon út 1.).

Szóbeli reklamáció esetén – a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentések (hálózati hibabejelentések) kivételével – amennyiben a panasz nem orvosolható azonnal, illetőleg az orvoslással a bejelentő nem ért egyet, a Telenor jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv másolati példányát személyes bejelentés esetén a Telenor a bejelentőnek átadja, míg telefonos bejelentés esetén az írásbeli válasszal együtt megküldi – kivéve, ha a telefonos bejelentés tartalmazza a bejelentő nevét, címét; a panasz előterjesztésének idejét, a panasz leírását; a Telenor nyilatkozatát a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, ha az azonnal vizsgálható; a panasz egyedi azonosítószámát és a panaszos nyilatkozatát arról, hogy a jegyzőkönyv felvételét nem kéri.

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

A fentiek szerint beérkezett és rögzített reklamációkra adott válaszát a Telenor a panasz kézhezvételétől, rögzítésétől számított legkésőbb 30 napon belül megküldi az Előfizető részére.

A panasz elutasítása esetén az írásos válasz indoklást tartalmaz, melyben a Telenor tájékoztatást nyújt a jogorvoslati lehetőségekről. A reklamációk elbírálására csak a Telenor és az Előfizető közötti jogviszony keretén belül, egyedileg kerülhet sor. A Telenor az írásban beérkező, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálat által jegyzőkönyvben rögzített reklamációkról és azok elintézési módjáról nyilvántartást vezet.

### Díjreklamáció

Amennyiben az Előfizető a fizetendő, vagy az egyenlegére terhelt összeget vitatja, erről értesítenie kell a Telenort.

**A díjreklamációnak a vitatott számlaösszeg kifizetésére halasztó hatálya nincs.** A bejelentett díjreklamációt a Telenor haladéktalanul nyilvántartásba veszi, vizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt a panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja.

- Amennyiben a Telenor a bejelentésnek helyt ad: havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait – az Előfizető választása szerint – az Előfizető számláján/kártyás egyenlegén egy összegben jóváírja vagy a részére egy összegben visszafizeti.

- Amennyiben a Telenor a kifogást elutasítja: az erről szóló – indoklással és jogorvoslatról szóló tájékoztatással ellátott – írásbeli értesítést az Előfizetőnek átadja vagy megküldi.

### Hálózati hibabejelentés

Az Előfizető a szolgáltatásban felmerülő problémákat – pl. a szolgáltatás csökkent minőségét vagy igénybevételi lehetőségének megszűnését – a Telenor által fenntartott, a nap 24 órájában hívható Telefonos Ügyfélszolgálaton jelentheti be. A Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségeit az „Általános panaszkezelés” pont tartalmazza. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Telenor nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért. A Telenor a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibabehatárolás alapján tett intézkedéseket rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával egy évig őrzi.

A Telenor hibabehatároló eljárás eredményéről a bejelentéstől számított 48 órán belül értesíti az Előfizetőt, s így tájékoztatja az alábbiak valamelyikéről:

- a hiba a hibabehatárolás során nem volt észlelhető vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- további vizsgálat szükséges.

A Telenor az érdekkörében felmerült, az Előfizető által bejelentett, s a hibabehatároló eljárása során valósan bizonyult hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítja. A Telenor a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról, mely kötelezettségének a bejelentéskor, illetve a helyszíni hibaelhárítás során is eleget tehet.

A hibaelhárítás részletes szabályai megtalálhatók az Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) 6.1. pontjában.

### Jogorvoslat

Amennyiben az Előfizető a Telenor válaszát nem tartja kielégítőnek, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- Egyéni Előfizető, valamint külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás Előfizető esetében – ha önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében jár el – a területi gazdasági kamarák mellett működő független **békéltető testülethez** (Pest Megyei Békéltető Testület, 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. 4.em.2.), melyek hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Telenor közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése, és e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. tartalmazza.
- A **fogyasztóvédelmi hatóság**hoz – Egyéni Előfizetők a fővárosi illetve megyei kormányhivatalhoz fordulhatnak az alábbi esetekben: (i) minőségi kifogás és panasz (pl. meghibásodott készülék, alacsony térerő, lassú internetkapcsolat); (ii) Telenor által nyújtott tájékoztatás; (iii) írásban megkötött Előfizetői Szerződés szerződéskötéskori átadása; (iv) egyéb módon történt szerződéskötés esetén az ÁSZF elérhetőségéről kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatás; (v) ÁSZF hozzáférhetősége, kereshetősége és rendelkezésre bocsátása; (vi) egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatos értesítés; (vii) határozott időtartamú (hűségvállalást tartalmazó) szerződés megszűnését megelőző értesítés. Továbbá szintén a fővárosi, illetve megyei kormányhivatalhoz fordulhatnak az alábbi esetekben: (i) az ügyfélszolgálat (pl. ügyintézés, kiszolgálással) kapcsolatos panasz; (ii) előfizetői számlapanaszok Telenor általi kezelése; (iii) a számla tartalma. Hatósági eljárás a jogsértés bekövetkezését követő 3 éven túl nem indítható meg. Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv., a 2008. évi XLVII. tv., valamint a 2016. évi CL. tv. tartalmazza.
- A **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**hoz (1015 Budapest, Ostrom u. 23–25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefonszám: (1) 457-7100; fax: (1) 356-5520; www.nmhh.hu), amely

általános felügyeletet gyakorol a távközlési szolgáltatások felett. Az Előfizető eljárás indítását kérheti, ha vitatja a Telenor eljárását – így különösen a szolgáltatás minőségére, a hibaelhárításra vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra vonatkozó állásfoglalását. Az eljárás részletes szabályait az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv., valamint a 2016. évi CL. tv. tartalmazza.

- A **Média és Hírközlési Biztos**hoz (1088. Budapest, Reviczky utca 5. Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.) fordulhatnak az Előfizetők az őket ért érdeksérelmek (olyan magatartás, amely jogsértésnek nem minősül, de méltányolandó érdekek sérelmét okozza vagy okozhatja) miatt. Az MHB eljárása során kizárólag az előfizetők, felhasználók méltánylást érdemlő érdekei érvényesítésében működik közre, hatósági hatáskörrel nem rendelkezik. Az MHB eljárása díjmentes.
- A **Gazdasági Versenyhivatal**hoz (1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levelezési cím: 1391 Budapest 62., Pf. 211.) a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés kérdéseiben. Az eljárás részletes szabályait a 2008. évi XLVII. tv., valamint a 2016. évi CL. tv. tartalmazza.
- A **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**hoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) amennyiben az előfizető adatvédelemmel kapcsolatos beadványa a Szolgáltató által elutasításra kerül.
- A **bíróságok** járnak el a tisztességtelen verseny tilalmába ütköző, így különösen a fogyasztók érdekeit sértő vagy veszélyeztető gazdasági tevékenység folytatása esetén, ha a panasz a Telenor hatáskörében vagy államigazgatási úton az Előfizető számára nem kielégítően rendeződött. Az eljárás részletes szabályait az 2016. évi CXXX. tv. tartalmazza.
- A Felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő jogvitákra a Telenor székhelye szerinti **bíróság** illetékességét kötik ki. Ilyen jogvitának tekintendők pl. a Telenornál vásárolt vagy a Telenortól bérelt eszközökre és tartozékokra vonatkozó, jóállással és szavatossággal kapcsolatos jogviták, a szolgáltatás igénybevételeivel kapcsolatos díjviták. Az eljárás az általános illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság előtt folytatódik, amennyiben az Előfizető – legkésőbb az első tárgyaláson – erre vonatkozóan kérelmet terjeszt elő. Az eljárás részletes szabályait az 2016. évi CXXX. tv. tartalmazza.