

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 és külföldről a **+36 20 2 000 000** hívószámon – belföldről az adott tarifacsomag mindenkor hálózaton belüli díján, külföldről a roaming díjszabás szerinti díjon;
 - belföldről a 171-es panaszbejelentési vonalon – a Telenor hálózatából díjmentesen.
- az internetes ügyfélszolgálat útján, mely díjmentes regisztrációt, belépést követően a MyTelenor-on (online.telenor.hu vagy my.telenor.hu), vagy regisztráció és belépés nélkül a telenor.hu/ugyfelszolgalat/elerhetoseg oldalon található elektronikus űrlap segítségével érhető el; valamint
- írásban a Telenor központi címén (2045 Törökbálint, Pannon út 1.) vagy faxon a +361/464-6111 és +361/464-6171 számokon.

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.

Panaszkezelési tájékoztató

Hálózati hibabejelentés

Az Előfizető a szolgáltatásban felmerülő problémákat – pl. a szolgáltatás minőségének romlását, mennyiségi csökkenését vagy igénybevételi lehetőségének megszűnését – a Telenor által fenntartott, a nap 24 órájában hívható Telefonos Ügyfélszolgálaton jelentheti be. A Telefonos Ügyfélszolgálat hálózati hibabejelentésre szolgáló elérhetőségei:

- **1220 –Telenor rendszeréből díjmentesen, más belföldi szolgáltatók rendszeréből az adott szolgáltató által meghatározott díjért a nap 24 órájában hívható**
- **+3620/200-0000 – az Információs Vonal belföldön az adott tarifacsomag hálózaton belülré irányuló hívások díjáért, míg külföldről az adott tarifacsomag szerinti, a Telenor hálózatába irányuló hívás díjáért a nap 24 órájában hívható**

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 visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával 1 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 nem küld értesítést a hibabehatároló eljárás eredményéről, ha a valós, a Telenor érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Telenor az érdekkörében felmerült, az Előfizető által bejelentett, s a hibabehatároló eljárása eredményeként valós hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítja. A Telenor a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül 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 Előfizetők, valamint az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás Előfizetők („fogyasztó”) a területi gazdasági kamarák mellett működő **független békéltető testületekhez** fordulhatnak. A békéltető testületek 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 („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 eljárásra a fogyasztó belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárás a fogyasztónak a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmére indul. Az eljárásban a Telenort együttműködési kötelezettség terheli (azaz ezen alternatív vitarendezési módot a Telenor igénybe veszi), melyről a Telenor a panaszt elutasító válaszban tájékoztatást nyújt.
- A Telenor szolgáltatását igénybe vevő felhasználók, Előfizetők az őket ért érdeksérelmek (olyan

Panaszkezelési tájékoztató

magatartás, amely jogsértésnek nem minősül, de méltányolandó érdek sérelmét okozza vagy okozhatja) miatt a **Média- és Hírközlési Biztos**hoz („MHB”) fordulhatnak. Az MHB eljárása során kizárólag az előfizetők, felhasználók méltánylást érdemlő érdekei érvényesítésében működik közre, hatósági hatáskörrel nem rendelkezik. Az MHB eljárása díjmentes.

- A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** („NMHH”) jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok – így különösen a szolgáltatás minősége, a hibaelhárítás vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámítás – betartását, és eljár azok megsértése esetén. Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan az NMHH eljárása az annak kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülményről csak később szerzett tudomást vagy a bejelentésben akadályoztatva volt, úgy az eljárás kezdeményezésére nyitva álló határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos NMHH-eljárás azonban 1 éven túl nem kezdeményezhető. A hatósági eljárás lefolytatása díjköteles.
- Egyéni Előfizetők a lakóhelyük szerinti **fogyasztóvédelmi hatóság**ként („FH”) eljáró járási hivatalhoz fordulhatnak többek között a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése; írásban megkötött előfizetői szerződés esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés szerződéskötéskori átadása; egyéb módon történt szerződéskötés esetén az ÁSZF elérhetőségéről kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatás; az ÁSZF hozzáférhetősége, kereshetősége és rendelkezésre bocsátása; az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatos értesítés; a határozott időtartamú (hűségvállalást tartalmazó) számlás/új generációs kártyás szerződés megszűnését megelőző szolgáltatói értesítés, valamint az Előfizetők Szolgáltató általi tájékoztatása témakörökben. A lakóhely szerint illetékes FH-ként eljáró megyeszékhely szerinti járási hivatalhoz fordulhatnak az ügyfélszolgálattal, előfizetői számlapanaszok Szolgáltató általi kezelésével, valamint a számla tartalmával kapcsolatos kifogásaikkal. Az FH-eljárás a jogsértés bekövetkezését követő 3 éven túl nem indítható meg.
- Az Előfizetők, felhasználók a **Gazdasági Versenyhivatal**hoz fordulhatnak a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés kérdéseiben.
- Ha a felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő vitájukat a fenti pontokban fogalt peren kívüli eljárásokban sem tudják rendezni, a felek **bírósághoz** fordulhatnak. A felek az Előfizetői Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő jogvitákra – hatáskörtől függően – a Budaörsi Járásbíróság, illetve a Székesfehérvári Törvényszék illetékességét kötik ki. Ilyen jogvitának tekintendők a Telenornál vásárolt vagy a Telenortól bérelt eszközökre és tartozékokra vonatkozó, jótállással és szavatossággal kapcsolatos jogviták. Az eljárás az általános illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság előtt folytatódik, amennyiben az Előfizető – legkésőbb az első tárgyaláson – erre vonatkozóan kérelmet terjeszt elő.

A fentiekben felsorolt jogorvoslati fórumok elérhetőségeit az ÁSZF 6. melléklete, az FH-ként eljáró járási hivatalok elérhetőségeit pedig a <http://jarasinfo.gov.hu> oldal tartalmazza.