

**HATÓSÁGI SZERZŐDÉS**  
**az OH/34629/2015. számú általános hatósági felügyeleti eljárás tárgyában**  
**(egyes tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások kivezetése miatt 2015. szeptember**  
**12-i hatállyal végrehajtott egyoldalú szerződésmódosítások tárgyában)**

**2016. augusztus 15.**

A **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala** (1015 Budapest, Ostrom utca 23-25., Aranyosné dr. Börcs Janka, a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hivatalának főigazgatója nevében és megbízásából képviseli: dr. Karl Károly főosztályvezető, Hírközlésselügyeleti Főosztály) mint az *elektronikus hírközlésről* szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: „Eht.”) 10. § 13. pontjában meghatározott hatáskör gyakorlója (a továbbiakban: „**Hatóság**” vagy „**NMHH**”)

és

a **Telenor Magyarország Zrt.** (székhely: 2045 Törökbálint, Pannon út 1., cégjegyzékszám: 13-10-040409, képviselik: dr. Körösi Szabolcs Gábor, szabályozási és kormányzati kapcsolatokért felelős igazgató és Borsos Bernadett, értékesítési és ügyfélszolgálat támogató igazgató (a továbbiakban: „**Szolgáltató**”),

(a **Hatóság** és a **Szolgáltató** a továbbiakban együtt: „**Felek**”, illetve külön-külön: „**Fél**”)

ezúton hatósági szerződést (a továbbiakban: „**Szerződés**”) kötnek az „*egyes tarifacsomagok és kiegészítő szolgáltatások kivezetése miatt 2015. szeptember 12-i hatállyal végrehajtott szerződésmódosítások jogszerűsége*” tárgyában indult, OH/34629/2015. számú hatósági eljárás érdemi lezárásaként, a hatósági ügy közérdek és az ügyfelek szempontjából előnyös rendezése érdekében.

**A FELEK AZ ALÁBBIK SZERINT ÁLLAPÍTJÁK MEG A SZERZŐDÉS TARTALMÁT:**

- A. **[üzleti titok]**
- B. A Hatóság 2015. augusztus 25-én kelt, OH/24660-1/2015. számú végzéssel hatósági ellenőrzést indított a tarifa- és szolgáltatás kivezetésre vonatkozó egyoldalú szerződésmódosítások jogszerűsége tárgyában, egyúttal nyilatkozattételre kötelezte a Szolgáltatót.
- C. A hatósági ellenőrzés eredményeként, a Hatóság 2015. december 9-én, OH/34629-1/2015. számon hozott végzésével, hivatalból általános hatósági felügyeleti eljárást indított, melynek keretében több körben adatszolgáltatást írt elő a Szolgáltató részére.
- D. A Szolgáltató az OH/34629/2015. számú eljárás során, 2016. április 25. napján kelt nyilatkozatával, az Eht. 41. §-ában foglaltak szerint, hatósági szerződés megkötését kezdeményezte. A hatósági szerződés megkötésével a Szolgáltató célja, hogy OH/34629/2015. számú hatósági eljárás keretében a Hatóság által valószínűsített jogsértéssel okozott előfizetői érdeksérelmeket az érintett előfizetőitől kért visszajelzés után önkéntes vállalásával rendezze, és az előfizetők számára megfelelő kompenzációt nyújtson.
- E. Figyelemmel arra, hogy a hatósági szerződésben az ügyfél – jelen esetben a Szolgáltató – olyan kötelezettségeket is vállalhat, amelyek tekintetében a Hatóság nem rendelkezik hatósági hatáskörrel, vagy amelyek teljesítésére hatósági határozattal

egyébként nem lenne kötelezhető, a Szolgáltató vállalja, hogy a jelen megállapodásban foglaltak szerint jár el.

## **1. A TARIFA- ÉS SZOLGÁLTATÁS KIVEZETÉS FOLYAMATA**

1.1. [üzleti titok]

1.2. [üzleti titok]

1.3. Szolgáltató a tarifa- és szolgáltatás kivezetésről 2015. augusztus 12-én sajtótájékoztató keretében adott elsőként tájékoztatást, és ezen a napon országos napilapban közzétette a változásokat tartalmazó közleményt, továbbá elindította a [www.telenor.hu/valtas](http://www.telenor.hu/valtas) oldalt, ahol a lakossági előfizetők már az egyoldalú szerződésmódosítás kézhezvétele előtt, rögtön a bejelentés pillanatában ellenőrizhették a rájuk irányadó új feltételeket.

1.4. [üzleti titok]

1.5. [üzleti titok]

## **2. AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL ÉRINTETT ELŐFIZETŐK KÖRE, A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS INDOKA, A HATÓSÁG MEGÁLLAPÍTÁSAI**

2.1. [üzleti titok]

2.2. [üzleti titok]

2.3. [üzleti titok]

2.4. Az üzleti előfizetők esetében hasonló érdeksérelem arra tekintettel nem azonosítható, hogy a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés e) pontja szerinti esetben az előfizető részére kizárólag előnyös változást alkalmazott, az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti változások kizárólag elavult szolgáltatásokat érintettek, az üzleti előfizetői szerződésen alapuló szerződésmódosítás esetében pedig elektronikus hírközlési jogszabályok sérelme nem állapítható meg.

## **3. SZOLGÁLTATÓ VÁLLALÁSA AZ ELŐFIZETŐK KÖZVETLEN MEGKERESÉSÉRE A VÁLTOZÁSSAL KAPCSOLATOS VISSZAJELZÉS ÉRDEKÉBEN**

3.1. Szolgáltató, a fenti 2.3. pontban foglaltak szerint kapott negatív előfizetői visszajelzések rendezésére az alábbi kötelezettségek teljesítését vállalja:

- Szolgáltató a jelen szerződés 3.3.a) pontjában meghatározott előfizetőkkel kapcsolatba lép, és visszajelzést kér a tarifa- és szolgáltatás kivezetéssel érintett tapasztalataikról,
- a kérdőívre adott válaszokkal jelzett érdeksérelem, illetve negatív ügyfélélményt a jelen szerződés 4. pontjában foglalt módon rendezi,
- akik a megkeresettekén kívül bármelyik Félnél jelentkeznek és igazolhatóan a 2.2. pontban foglaltak érintettjei, a jelzett érdeksérelem, illetve negatív ügyfélélményt a jelen Szerződés 4. pontjában foglalt módon rendezi.

3.2. Szolgáltató az előfizetőkkel való kapcsolatfelvételt, a visszajelzések begyűjtését és a negatív ügyfélélményre utaló visszajelzések rendezését a jelen szerződés 1. számú mellékletében foglalt időbeli ütemezés szerint hajtja végre.

### 3.3. A visszajelzési folyamat részletes menete:

- a) **Érintett előfizetők.** Szolgáltató a tarifa- és szolgáltatás kivezetéssel összefüggő visszajelzés érdekében azon előfizetőkkel lép kapcsolatba, akik megfelelnek az alábbi feltételek mindegyikének:
- a jelen megállapodásban tárgyalt egyoldalú vagy kétoldalú szerződésmódosítás keretében történt tarifacsomag váltással érintett,
  - számlás és/vagy kártyás,
  - lakossági előfizető,
  - nem áll a szolgáltatás díjtarozás miatti korlátozása alatt,
  - aki a kérdőívvel kapcsolatos megkeresés időpontjában még Szolgáltató előfizetője,
  - ezen felül, kártyás előfizetések esetén azon előfizetők részére küld visszajelzésre vonatkozó megkeresést, akik az Eht. 134. § (16) bekezdés szerint előfizetői szerződésüket az egyoldalú szerződésmódosítástól kezdődően a jelen Szerződés hatálybalépéséig egyenlegfeltöltés útján nem kötötték újra.

- b) **Megkeresés.** Az SMS üzenet szövege, amiben Szolgáltató a tapasztalatok megosztására (kérdőív kitöltésére) kéri fel a kiválasztott előfizetőket, az alábbi:

*Kedves Ügyfelünk! A Telenor a tavalyi tarifamódosítások kapcsán hatósági szerződésben vállalta, hogy kompenzálja azon ügyfeleit, akiket a módosítás hátrányosan érintett. Az ezzel kapcsolatos véleményét, igényeit a <http://kerdoiv.hu> weboldalon található kérdőíven jelezheti.  
Köszönettel: Telenor*

- c) **Kérdőív.** Az előfizetők részére elküldött link a jelen szerződés 2. számú mellékletében foglalt leírás szerint biztosít lehetőséget arra, hogy az előfizetők a tarifa- és szolgáltatás kivezetéssel kapcsolatos pozitív vagy negatív visszajelzésüket a Szolgáltató részére elküldjék, az alábbi témakörökben:

- ügyfél elégedettség érték,
- a változásról való tájékoztatással kapcsolatos tapasztalatok,
- az új tarifacsomag díjszabásával kapcsolatos tapasztalatok,
- az új tarifacsomag jellemzőivel (tartalmával) kapcsolatos tapasztalatok.

Azon előfizetők számára, akik az SMS-ben található linkről a kérdőívet elérni nem tudják, a Telenor biztosítja a kérdőívben feltüntetett kérdésekre vonatkozó válaszok egyéb módon történő megadásának lehetőségét.

- d) **Érdeksérelem orvoslása, illetve a negatív ügyfélélmény javítása.** Szolgáltató a negatív tartalmú visszajelzéseket a jelen szerződés 4. pontjában részletezett folyamat mellett rendezi, az alábbi szempontok szerint:

- Szolgáltató célja, hogy a Hatóság által valószínűsített jogsértés tekintetében olyan kompenzációt nyújtson az előfizetői részére, amivel biztosítható, hogy a számukra leginkább megfelelő tarifacsomagot és szolgáltatásokat vegyék igénybe, ami a Szolgáltatóval, illetve a szolgáltatással kapcsolatos magas elégedettségüket elősegíti,
- ennek biztosítása érdekében, amennyiben az előfizető úgy válaszol a Szolgáltatónak, hogy a tarifacsomag díjszabásával vagy a tarifacsomag tartalmával elégedetlen, a Szolgáltató telefonon felveszi a kapcsolatot az érintett előfizetővel, és telefonos konzultáció keretében felméri az

előfizető igényeit, az ahhoz leginkább illeszkedő tarifacsomagot biztosítja, amit a szolgáltató díjmentes, adott esetben kötbérmentes tarifacsomag váltással és szükség esetén havidíj jóváírással ösztönöz.

- e) **Elégedettség.** Szolgáltató a pozitív és semleges tartalmú visszajelzéseket tudomásul veszi, azzal kapcsolatos intézkedést nem tesz.

#### 4. SZOLGÁLTATÓ VÁLLALÁSA A NEGATÍV VISSZAJELZÉSEK RENDEZÉSÉRE

4.1. [üzleti titok]

4.2. [üzleti titok]

[a 4. fejezet rövid összefoglalása: a Szolgáltató a negatív ügyfélélmény, illetve érdeksérelem orvoslására lépéseket tesz, és indokolt esetben kompenzációt nyújt]

#### 5. A HATÓSÁGI ELJÁRÁS MEGSZÜNTETÉSE, A KÖTELEZETTSÉGEK ELLENŐRZÉSE

- 5.1. Felek jelen hatósági szerződést annak érdekében kötik, hogy a Szolgáltató az OH/34629-1/2015. számú, eljárást indító végzés indokolásában valószínűsített jogsértéseket a jelen hatósági szerződésben foglalt vállalásaival elhárítsa, és a hatósági ügy a közérdek és az ügyfél szempontjából is előnyösen rendeződjön.
- 5.2. Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés az OH/34629-1/2015. számú hatósági eljárás lezárásaként született. Erre tekintettel, az OH/34629-1/2015. számú eljárás a jelen Szerződés hatályba lépésével egyidejűleg megszűnik. A Hatóság a Szerződésben foglalt szolgáltatói kötelezettségek teljesítése esetén a Szerződés szerinti, az OH/34629-1/2015. számú eljárás tárgyát képező számlás, kártyás és Új Generációs kártyás, lakossági és üzleti előfizetőket érintő tarifakivezetéssel összefüggően újabb közigazgatási hatósági eljárást az Eht. 10. § (1) bekezdés 13. pontja szerinti hatáskörében, illetve egyéb hatáskörben eljárva hivatalból nem kezdeményez.
- 5.3. A Szerződésben foglaltak betartását a Hatóság hatósági felügyeleti jogkörében ellenőrzi. A hatósági ellenőrzés elősegítésére a Szolgáltató vállalja, hogy a Szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítéséről első ízben 2016. szeptember 30-án, ezt követően a Szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megtörténtét követően a Szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megtörténtét követő 15 napon belül a Hatóság részére elektronikus levélben megküldi a hatósági szerződés teljesítése körében keletkezett az alábbi adatokat (kártyás, számlás és Új Generációs kártyás előfizetés szerinti felosztásban):
- azon előfizetők száma, aki részére a kérdőív kitöltésére vonatkozó SMS üzenetet elküldte;
  - a hatósági szerződés 2. számú mellékletében foglalt kérdőív kérdéseire adott válaszok száma;
  - a telefonos ügyintézés keretében történt sikeres kihívások száma;
  - a telefonos ügyintézés keretében végrehajtott tarifacsomag váltások száma,
  - a telefonos ügyintézés keretében biztosított havidíj jóváírások száma,
  - a telefonos ügyintézés keretében biztosított mobil internet kedvezmények száma.

## 6. A SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

- 6.1. A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha a Szerződésben vállalt bármely kötelezettséget nem, késedelmesen vagy hibásan teljesíti.
- 6.2. A Szolgáltató az Eht. 41. § (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően kifejezetten aláveti magát annak, hogy ha a Szerződés bármely rá vonatkozó rendelkezését megszegi, akkor a Szerződés egésze jogerős és végrehajtható hatósági határozatnak minősül.
- 6.3. Szerződésszegés esetén az Eht. vonatkozó szabályai (az Eht. 42. § és 48-49. §-ai), továbbá a *közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól* szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: „**Ket.**”) rendelkezései irányadóak.

## 7. A SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSE, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŪNÉSE, ÜZLETI TITOK, KÖZÖS TÁJÉKOZTATÁS

### A Szerződés hatálybalépése

- 7.1. A Felek rögzítik, hogy a Szerződés az aláírás napján (amennyiben a Felek nem azonos napon írják alá, a később kelt aláírás napján) lép hatályba és határozatlan időre szól.

### A Szerződés közös megállapodással történő módosítása

- 7.2. A Felek a Szerződést - a vonatkozó jogszabályi rendelkezések keretei között – bármelyik Fél kezdeményezésére közös megegyezéssel írásban módosíthatják.
- 7.3. Felek vállalják, hogy amennyiben a Szerződés tárgyát, és a Szolgáltató által vállalt kötelezettségeket a jelenlegitől eltérően a Szolgáltató számára kedvezőbb szabályozó jogszabály születik, úgy a jelen Szerződés megfelelő módosítása érdekében tárgyalásokat kezdeményeznek egymással. Ilyen esetben a jogszabály hatálybalépését követő 30 napon belül a Felek egyeztetést folytatnak a Szerződés hatályáról, módosításáról, illetve fenntartásának szükségességéről.

### A Szerződés megszűnése

- 7.4. A Szerződés megszűnik:
  - i) a Felek közös megegyezésével,
  - ii) az Eht. 49. § (6) bekezdése szerinti azonnali hatályú felmondással,
  - iii) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, a megszűnés napján.

### Üzleti titok

- 7.5. Az Eht. 33. § (2) bekezdésére a *Polgári Törvénykönyvről* szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „**Ptk.**”) 2:47. § rendelkezéseire tekintettel, felek rögzítik, hogy a Szerződés A. bekezdése, 1. pontja (az 1.3. alpont kivételével), 2. pontja (a 2.4. pont kivételével) és 4. pontja, (kivéve azt a tényt, hogy a Szolgáltató a negatív ügyfélélmény, illetve érdeksérelem orvoslására lépéseket tesz, és indokolt esetben kompenzációt nyújt) valamint a Szerződés 5.3. pontja szerint teljesített adatszolgáltatás üzleti titoknak minősül, figyelemmel arra, hogy az a tarifa- és szolgáltatás kivezetéssel kapcsolatos üzleti célkitűzések, az ennek végrehajtására meghatározott folyamat, az érintett előfizetők visszajelzéseivel kapcsolatos adatok olyan marketing, stratégiai és

üzletpolitikai információnak tekintendő, amely nyilvánosan nem érhető el, vagy összefüggésszerűen nem hozzáférhető, így amennyiben nyilvánosságra kerül, akkor az a Szolgáltató jogszerű és méltányolható gazdasági érdekeit sértené vagy veszélyeztetné.

- 7.6. Felek rögzítik, hogy a Hatóság a Szerződés 7.5. pontja alatt megjelölt része tekintetében az adatok zárt kezeléséről gondoskodik, így a közigazgatási hatósági eljárás keretében az iratbetekintést korlátozza, továbbá a Szerződés ezen részét nem hozza nyilvánosságra.

### **Közös tájékoztatás a Szerződésről**

- 7.7. A Felek megállapodnak, hogy a jelen megállapodás megkötéséről és teljesítéséről a Szerződés hatálybalépését követő 15 napon belül objektív hangvételű koordinált és egyeztetett sajtóközleményt adnak ki. Ezt meghaladóan a felek proaktív sajtókommunikációt a megállapodással összefüggésben nem folytatnak.

## **8. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

- 8.1. A Szerződésre az Eht. és Ket. által nem szabályozott kérdésekben a Ptk. szerződésekre vonatkozó szabályait kell megfelelően alkalmazni.
- 8.2. A Szerződés módosítása iránt indított per nem befolyásolja a Szerződés végrehajtását, érvényesítését, illetve nem rendelkezik halasztó hatállyal a Szerződés végrehajtása, érvényesítése tekintetében.
- 8.3. Amennyiben a jelen Szerződés valamely rendelkezése érvénytelennek minősülne, e körülmény a Szerződés egyéb rendelkezéseinek érvényességét nem érinti. A Felek megállapodnak abban, hogy ilyen esetben egymással jóhiszemű tárgyalásokat folytatnak annak érdekében, hogy az érvénytelen rendelkezést egy, az annak tartalmával érdemben megegyező érvényes rendelkezéssel váltsák fel és a Szerződést annak megfelelően módosítsák.

### **Jogutódlás**

- 8.4. A Szolgáltatót érintő jogutódlás esetén a Szolgáltató köteles a jogutódlás tényéről, annak körülményeiről, valamint a jogutódlás Szerződés teljesítésére gyakorolt esetleges hatásairól a Hatóságot előzetesen, írásban tájékoztatni. A jogutódlás esetén a Szerződésből származó jogok és kötelezettségek a Szolgáltató jogutódját változatlan tartalommal megilletik és kötelezik.

### **Értesítések, kapcsolattartás**

- 8.5. A Felek a Szerződés teljesítését érintő minden, a Szerződésben külön meg nem határozott lényeges körülményről, illetve a kapcsolattartásra kijelöltek személyében vagy elérhetőségében bekövetkező változásról haladéktalanul, de legkésőbb 5 (öt) napon belül értesítik egymást.
- 8.6. A Szerződés alapján küldött értesítéseket, közléseket, nyilatkozatokat, illetve egyéb dokumentumokat levélben, valamint fax útján vagy elektronikus levélben kell megtenni, és a Felek hivatalos címére és/vagy a Felek által a kapcsolattartás céljából kijelölt személyek alábbiakban feltüntetett címére kell elküldeni.

i. Az NMHH részére:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

dr. Orosz Brigitta osztályvezető részére (Hatósági Osztály)  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.  
Telefon: +36 1 468 0726  
Fax: +36 1 468 0681  
e-mail: [orosz@nmm.hu](mailto:orosz@nmm.hu)

ii. A Szolgáltató részére:

Telenor Magyarország Zrt.  
dr. Kőrösi-Szabolcs Gábor, szabályozási és kormányzati kapcsolatokért felelős igazgató részére  
Cím: 2045 Törökbálint, Pannon út. 1.  
Telefon: +30 20 930 3897  
Fax: +36 1 464 6111  
e-mail: [gkorosi@telenor.hu](mailto:gkorosi@telenor.hu)

- 8.7. Fax, illetve elektronikus levél útján jogot vagy kötelezettséget megállapító, módosító vagy megszüntető értesítés, valamint jogvesztő vagy határidőhöz kapcsolódó, jogkövetkezménnyel bíró értesítés nem tehető.
- 8.8. A Szerződés alapján tett értesítések és közlések nyelve a magyar.

### Záró rendelkezés

A Felek a Szerződést, annak elolvasását és értelmezését követően négy magyar nyelvű példányban írták alá.

Budapest, 2016. augusztus hó 15. napja.

Törökbálint, 2016. augusztus hó 15. napja.

Aranyosné dr. Börcs Janka,  
a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság  
Hivatalának főigazgatója nevében  
és megbízásából

---

**dr. Karl Károly**

főosztályvezető  
Hírközlésselügyeleti Főosztály

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**  
képviselésében

---

**Borsos Bernadett**

értékesítési és  
ügyfélszolgálat  
támogató igazgató

**Telenor Magyarország Zrt.**  
képviselésében

---

**dr. Kőrösi-Szabolcs  
Gábor**

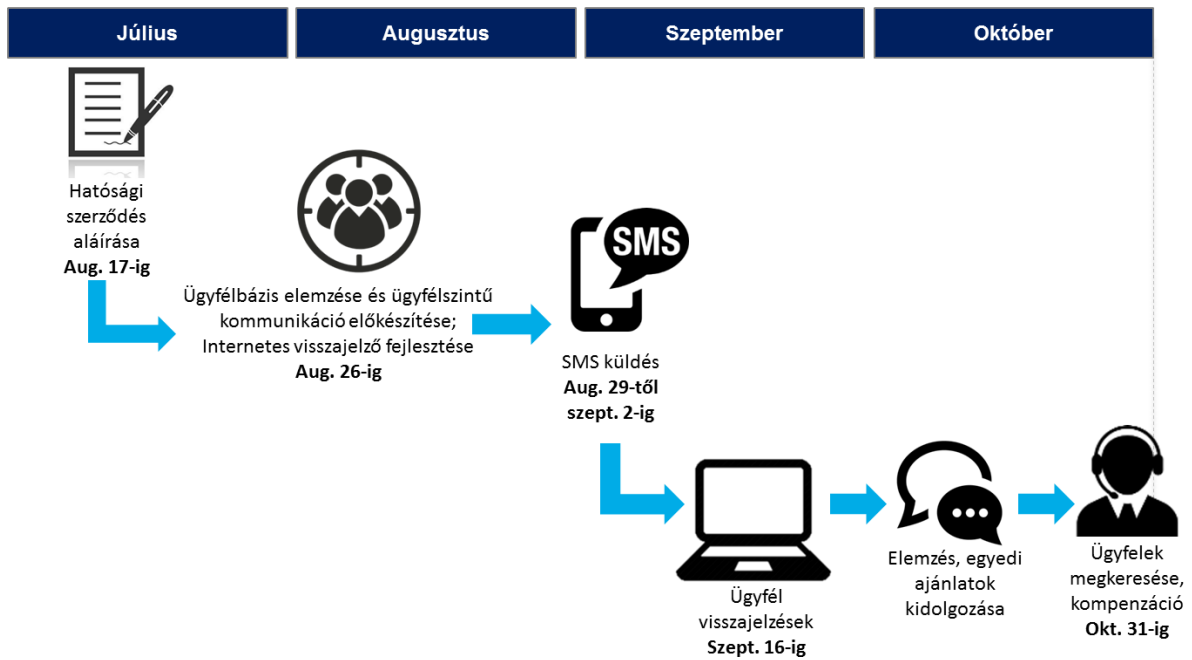
szabályozási és  
kormányzati kapcsolatokért  
felelős igazgató

### Mellékletek:

- 1. számú melléklet: időbeli ütemterv
- 2. számú melléklet: online kérdőív felépítése

## Ütemterv

### Időzítés





## 2. számú melléklet

### Kérdőív

Tisztelt Ügyfelünk!

A Telenor és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság között létrejött hatósági szerződésben foglaltak megvalósulása miatt fordulunk Önhöz, annak érdekében, hogy amennyiben az Ön Telenor előfizetéseit érintő, a Telenor által végrehajtott egyoldalú tarifa- és szolgáltatás kivezetéssel kapcsolatban érdeksérelem érte, akkor az feltárásra és orvoslásra kerülhessen. Éppen ezért kérjük, ossza meg velünk az elmúlt hónapok tapasztalatait az alábbi kérdőív kitöltésével. A kérdőív kitöltése önkéntes, célja annak biztosítása, hogy szolgáltatásainkat magasabb színvonalon használhassa, valamint, hogy szerződésének teljesítésével kapcsolatban megismerhessük észrevételeit. A kérdőívben adott válaszokat a feldolgozást követő 3 hónapig kezeljük, utána törlésre kerülnek.

Előfizető neve\*: \_\_\_\_\_

Telefonszám\*: \_\_\_\_\_

Email cím: \_\_\_\_\_

(a \*-al megjelölt adatok kitöltése kötelező)

#### 1. Elégedettség mérés

Mennyire elégedett Ön a Telenorral?

*Válaszoljon egy 5-ös skála segítségével, ahol az 1-es azt jelenti, hogy 'egyáltalán nem elégedett' és az 5-ös pedig azt, hogy 'teljesen elégedett'.*

1 2 3 4 5

Kérjük, indokolja válaszát!

Kérem értékelje, hogy mennyire elégedett a Telenorral a következő területek mentén az Ön tarifájával kapcsolatban?

*Válaszoljon egy 5-ös skála segítségével, ahol az 1-es azt jelenti, hogy 'egyáltalán nem elégedett' és az 5-ös pedig azt, hogy 'teljesen elégedett'.*

Tarifa árával	1	2	3	4	5
Tarifa szolgáltatás tartalmával	1	2	3	4	5
Tarifával kapcsolatos tájékoztatással	1	2	3	4	5

2015 őszén szolgáltatásaink és tarifa választékunk egyszerűsítése következtében az Ön tarifacsomagja is megújult. Amint arról tájékoztattuk akkor, elavult szolgáltatásaink és korszerűtlen tarifacsomagjaink kivezetése azért volt szükséges, mert azok mennyisége és komplexitása már akadályozta rendszereink megújítását és továbbfejlesztését, így a változó előfizetői igények kielégítését.

## 2. Ügyfél tájékoztatása a változásról

---

Mennyire volt elégedett Ön a Telenor kommunikációjával a korábbi tarifa megújulással kapcsolatban?

- a) **Elégedett voltam**, minden szükséges információt érthetően és időben megkaptam.
- b) **Nem voltam elégedett**, a tarifaváltásról és a rendelkezésemre álló lehetőségekről nem kaptam időben információt, vagy azok nem voltak érthetőek/egyértelműek számomra.
- c) **Nem emlékszem rá**, hogy milyen információkat kaptam és mikor.

*(egy válasz megadása lehetséges)*

## 3. Díjszabás

---

Mennyire elégedett Ön korábbi tarifájához képest jelenlegi tarifájának árával?

- a) **Elégedett vagyok**, a korábbi tarifámnál kedvezőbb/azzal megegyező árú tarifát kaptam
- b) **Nem érzékelek változást**
- c) **Nem vagyok elégedett**, mert új tarifámért magasabb árat fizetek, mint korábban.
- d) **Nem tudom**, hogy a korábbi tarifám és új tarifám ára különbözik-e egymástól.

*(egy válasz megadása lehetséges)*

## 4. Szolgáltatás tartalma

---

Mennyire elégedett Ön a korábbi tarifájához képest jelenlegi tarifájának szolgáltatástartalmával?

- a) **Elégedett vagyok**, az új tarifám megfelel mobiltelefon használati szokásaimnak.
- b) **Nem érzékelek változást**
- c) **Nem vagyok elégedett**, mert az új tarifám olyan elemeket tartalmaz, amire nincs szükségem, vagy nem tartalmaz olyan elemeket, melyet korábbi tarifám tartalmazott.
- d) **Nem tudom**, hogy korábbi tarifám és új tarifám szolgáltatástartalma között van-e különbség.

*(egy válasz megadása lehetséges)*

## 5. Szolgáltatás jobbítása

---

Amennyiben Ön a kérdőív kitöltése során negatív értékelést adott, és nyitott arra, hogy megkeressük Önt, az igénybevett szolgáltatásaival kapcsolatos véleményét megvitassuk Önnel, és ennek részeként az Ön számára kedvezőbb ajánlatainkról tájékoztassuk, úgy kérjük ehhez hozzájárulását. Hozzájárulása megadása esetén Önt a Telenor munkatársai elektronikus levélben vagy telefonon megkeresik. A hozzájárulása nem jelenti azt, hogy a Telenor ajánlataival, akcióival a kérdőív alapján történt kapcsolatfelvétel után a későbbiekben is megkeresi, erre csak akkor kerül sor, ha Ön ehhez a megkeresés alkalmával vagy máskor kifejezetten hozzájárul. A személyes adatai kezeléséről további információkat a Telenor Általános Szerződési Feltételeinek 2. sz. melléklete, az úgy nevezett Adatvédelmi tájékoztató tartalmaz, amelyet bármikor elérhet, a [telenor.hu](http://telenor.hu) *[link]* honlapon is.

- Hozzájárulok ahhoz, hogy a Telenor a kérdőívben foglalt visszajelzésemet feldolgozza, negatív visszajelzésem esetén pedig, a Szolgáltatóról, illetve a szolgáltatásról alkotott véleményem megvitatása céljából megkeressen, és ennek keretében aktuális ajánlatát, illetve az általam igénybevett szolgáltatás újabb lehetőségeit számomra felkínálja..
- Nem járulok hozzá, hogy a Telenor a kérdőívben foglalt visszajelzésemet feldolgozza, negatív visszajelzés esetén pedig aktuális ajánlatával, illetve az általam igénybevett szolgáltatás újabb lehetőségeivel kapcsolatban megkeressen.

Köszönjük, hogy időt szánt ránk, és a kérdőív kitöltésével segítette munkánkat! Véleményét, válaszait a jövőbeni fejlesztéseink során figyelembe vesszük és reméljük továbbra is ügyfeleink között tudhatjuk!

Üdvözlettel:  
Telenor