

# Panaszkezelési Szabályzat

## I. Üzemeltető

Üzemeltető megnevezése: **Törökné Marosvölgyi Ágnes egyéni vállalkozó**

Üzemeltető adószáma: **66988557-1-29**

Üzemeltető statisztikai száma: **66988557855923109**

Nyilvántartási száma: **41986488**

Üzemeltető székhelye: **4220 Hajdúböszörmény, Petneházy Dávid utca 1.**

Üzemeltető képviselői: **Törökné Marosvölgyi Ágnes**

Az Üzemeltető az ügyfelei panasz kezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

## II. A szabályzat alapelvei

- **A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:**

Az Üzemeltető jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve és felismerve azt, hogy a felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak számára, kimondja, hogy valamennyi panaszt teljes körűen kell kivizsgálni és megválaszolni. Az Üzemeltető a panaszok kivizsgálást követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

- **A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve:**

Az Üzemeltető a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

## III. A szabályzat hatálya

### Személyi hatálya

A jelen szabályzat hatálya kiterjed minden az Üzemeltető alkalmazásában álló panaszkezelési munkatársra. A Üzemeltető valamennyi panaszkezeléssel foglalkozó munkatársa a jelen szabályzat rendelkezéseit köteles megismerni, azok betartásáért felelősséggel tartozik.

### Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya a panaszbejelentésekkel kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki.

### Kapcsolódó szabályzatok

- Személyes adatok védelméről szóló adatkezelési szabályzat

#### IV. Részletes rendelkezések

**Panasz:** Panasz az Üzemeltető tevékenységével, szolgáltatásával, termékével vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos egyértelműen az Üzemeltető eljárását (különösen: szolgáltatási, ügyintézési, nyilvántartási hiba) kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Üzemeltetőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

**Panaszos:** Panaszos lehet az Üzemeltető szolgáltatási tevékenységének igénybe vevője, a megrendelő.

##### **Panasz bejelentésének módjai:**

- Szóbeli panasz: telefonon a 06-20-331-41-45 telefonszámon, a telefonon közölt szóbeli panaszt a hét minden munkanapján, 9.00 órától 16.00 óráig az üzemeltető folyamatosan fogadja.
- Írásbeli panasz postai úton a Törökné Marosvölgyi Ágnes egyéni vállalkozó; 4220 Hajdúböszörmény, Petneházy Dávid utca 1. címére.
- Elektronikus levélben az [info@agykontrollgyermekeknek.hu](mailto:info@agykontrollgyermekeknek.hu)

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2013. évi V. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Üzemeltető vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

#### V. A panasz kezelése, nyilvántartása

##### **A panasz kezelése**

Az Üzemeltető a panaszt minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy a Személyes adatok védelméről szóló szabályzat rendelkezései szerint, az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

Az Üzemeltető kizárólag a panaszkezelés okán birtokába került személyes adatokat az 1 hónapos panasz megőrzési idő leteltét követően törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi. A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – azonnal orvosolni kell, ilyen esetben panasz-ügyintézési eljárás nem indul.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

##### **A panasz nyilvántartása**

Az Üzemeltető a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint nyilvántartja. Az Üzemeltető a nyilvántartását úgy alakította ki, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható.

A nyilvántartás alkalmas arra, hogy:

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;

- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

## **A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Üzemeltető nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz-ügyintézés nyelve a magyar. A panasszal kapcsolatos végleges döntés Törökné Marosvölgyi Ágnes egyéni vállalkozó hatásköre. Döntését minden esetben – amennyiben van - az érintett szakmai terület vezetőjének bevonásával hozza meg.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az Üzemeltető olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

- **Szóbeli panasz**

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

- **Írásbeli panasz**

Az ügyfél írásbeli panaszát Üzemeltető a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt – amennyiben van - az érintett szakmai terület részére. Az Üzemeltető bármely formában benyújtott írásbeli panaszt befogad.

Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

## **A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok:**

- neve;
- azonosító szám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Üzemeltetőnek az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos - információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

## **Panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése**

Az Üzemeltető a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő dokumentum

jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az Üzemeltető választát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (cím: 4024 Debrecen, Szent Anna utca 36.; postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.)
- Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testülethez (Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.)
- az ügyfél döntése alapján a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz.

Az Üzemeltető a panaszt és az arra adott választ 1 hónapig őrzi meg.

### **Panasz-ügyintézésrel kapcsolatos feladat-és felelősségi körök**

A panaszkezelés rendszerét és folyamatát alapvetően a jelen szabályzat határozza meg.

### **A panasz-ügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat az Üzemeltető a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően megőrzi. Az Üzemeltető a panaszok nyilvántartását oly módon alakította ki, hogy az alkalmas legyen statisztikák készítésére, melyek célja többek között a panasz-ügyintézés hatékonyságának mérése, illetve a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

### **Záró rendelkezések**

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Hajdúböszörmény, 2018. május 26.

**Törökné Marosvölgyi Ágnes egyéni vállalkozó**