

## **Panaszkezelési Szabályzat**

Nemzetközi Testőr Biztonságszolgálati Kft.

<b>Készítette:</b>	<b>Véleményezte:</b>	<b>Jóváhagyta:</b>
Dátum: 2014.10.28	Dátum: 2014.10.29	Dátum: 201.10.29-
	Szaniszló József	Janiszewski Tibor
L Tender-Consulting Kft	adatvédelmi felelős	ügyvezető

## **1. Szabályzat célja**

Jelen szabályzat a Nemzetközi Testőr Biztonságszolgálati Kft. (Továbbiakban: társaság.) tevékenységével és működésével kapcsolatos ügyfél panaszok kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a társaság (székhely: 1073 Budapest, Erzsébet krt. 28) – mint szolgáltató – a szolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja az ügyfelek vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvosláthoz való jogának érvényesülését.

### **A társaság elérhetőségei:**

Székhely: 1073 Budapest, Erzsébet krt. 28

Ügyfélszolgálat : 1073 Budapest, Erzsébet krt. 28 (Titkárság)

Telefon: +36-1-320-1218

Honlap: [www.testorkft.hu](http://www.testorkft.hu)

E-mail: [info@testorkft.hu](mailto:info@testorkft.hu)

Cégjegyzékszám: Cg: 01-09-067210

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH- 80197/2014

## **2. Alapelvek**

Kiemelt feladatként kezeljük Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

Társaságunk a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

## **3. A szabályzat hatálya**

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével (reklamáció) eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek föl.

## **4. Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások:**

- A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, valamint a (1959. évi törvény a Polgári törvénykönyvről)
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

## 5. Fogalmi meghatározások

- a) **fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában 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 is, aki, illetve amely a társaság. – mint szolgáltató - szolgáltatásait igénybe veszi;
- b) **a szolgáltató:** a szabállyal érintett fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.
- c) **fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület:** az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,
- d) **termék:** minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,
- e) **szolgáltatás:** ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,
- f) **közszolgáltatás:** a szolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatás, települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás; közterületi parkolás, gyepmesteri szolgáltatás, közterület fenntartás, közétkeztetési szolgáltatás
- g) **áru:** a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,

## 6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, ügyfélszolgálati irodában és honlapján ([www.testorkft.hu](http://www.testorkft.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

## 7. Panasz bejelentése, rögzítése

### Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

#### Szóbeli panasz:

- a) személyesen a 1073 Budapest, Erzsébet krt.28 I .emelet 2 (Titkárság) irodában, .munka időben.
- b) telefonon: telefonos ügyintézés az a) pontban megjelölt irodánkban biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.  
(Telefonszám: +36-1-320-1218)

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja az ügyfélnek. Személyesen ügyintézés a 1073 Budapest, Erzsébet krt.28 I/2 sz. Titkárságon biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);  
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

### **Írásbeli panasz**

- a) személyesen: a 1073 Budapest, Erzsébet krt.28 I/2 sz. Titkárságon
- b) postai úton (Testőr Kft. 1554 Budapest. Pf.31.)
- c) elektronikus levélben ( info@testorkft.hu)

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokai elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

### **8. Panaszkezelés folyamatának bemutatása (melléklet)**

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

- 1. Panasz elfogadása
- 2. Panasz részbeni elfogadása
- 3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

#### **Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről:**

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

#### **A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:**

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.

Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 270

Telefonszám:(1)329-7017;

(1) 236-3900

Telefax: (1) 236-3956

fogyved.pestmegye@pmkh.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)-269-0703

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

#### **9. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó**

**Kapcsolattartó:** A panaszkezelésekkel, fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az ügyfelek kapcsolattartója az ügyfélszolgálat vezetője.

#### **10. Egyéb rendelkezések**

##### **Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2014.10.29 napjától hatályos.