

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Az adatok kezelésével érintett ügyfél – a továbbiakban Ügyfél – az adatai tárolásának módjával, időtartamával, céljával, jogalapjával, stb. kapcsolatban az adatokat tárolónál, feldolgozónál akár személyesen, akár meghatalmazottja útján panaszt tehet. A meghatalmazott útján való eljárás során a titoktartási előírásokra csak olyan körben adható tájékoztatás, történhet ügyintézés, amely titokköre vonatkozóan a meghatalmazás felmentést tartalmaz a titoktartás alól.

A panaszt szóban, vagy írásban lehet előterjeszteni az alábbiak szerint.

### **1. Szóbeli panasz**

a) **Személyes megjelenés útján** valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, azok nyitvatartási idejében. A személyes bejelentésre alkalmas helyiségek pontos címét és nyitvatartási idejét a [privee.hu](http://privee.hu) weboldalon tartalmazza.

### **2. Írásbeli panasz**

a) **Személyesen**, vagy harmadik személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló – fentebb már hivatkozottak szerint megtalálható - helyiségben átadott irat útján.

b) **Elektronikus levél útján** az [info@privee.hu](mailto:info@privee.hu) e-mai címre megküldött levéllel.

## II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálását végző a panasz kivizsgálása tekintetében díjat és költséget nem kérhet, az térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### **1. Szóbeli panasz**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és amennyiben lehetőség van rá, úgy haladéktalanul orvosolni szükséges.

Ha az ügyfél a szóbeli **panasz kezelésével nem ért egyet**, illetve amennyiben **a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző **jegyzőkönyvet vesz fel**, és annak egy példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén azonnal átadja az ügyfél részére, míg

A jegyzőkönyvnek az alábbiakat szükséges tartalmaznia:

- a, ügyfél neve
- b, ügyfél lakcíme, levelezési címe
- c, előterjesztés helye, ideje, módja
- d, panasz részletes leírása, valamennyi kifogás elkülönítetten történő rögzítése
- e, szerződés azonosító szám
- f, bemutatott iratok és egyéb dokumentumok jegyzéke
- g, a panaszt felvevő személy és az ügyfél aláírása
- h, a jkv. felvételének helye, ideje
- i. a panasszal érintett szolgáltató neve, címe

### **2. Írásbeli panasz:**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspont a panasz közlését követő 25 napon belül kerül megküldésre az ügyfél részére.

## III. ADATKEZELÉS

A panaszkezelés során különösen a következő adatok kérhetőek el az ügyféltől:

- a, neve
- b, szerződés azonosító szám,
- c, lakcíme, székhelye, levelezési címe
- d, telefonszáma
- e, értesítés módja
- f, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- g, panasz leírása, oka

h, panaszos igénye

i, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata

j, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében, érvényes meghatalmazás

k, a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően szükséges kezelni.

Az adatkezeléssel összefüggő panasz válaszlevelében az ügyfelet tájékoztatni szükséges a az eljárással, döntéssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségekről, így az alábbiakról:

- Amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panasz adott válasszal nem ért egyet, úgy 30 napon belül az illetékes bírósághoz fordulhat.
- Amennyiben a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, úgy a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz tehet bejelentést.

#### **IV. JOGORVOSLAT**

##### **1. Fogyasztónak minősülő ügyfél:**

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

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Békéltető Testületi eljárást kezdeményezhet, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

**Békéltető Testület:** [...]

Székhely: [...]

Levelezési cím:

**Bíróság:** az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu))

##### **Fogyasztóvédelmi eljárás:**

A fogyasztónak minősülő ügyfél a [...] előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló "Kérelem" nyomtatvány megküldését igényelheti. A nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen, haladéktalanul meg kell kiküldeni, az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen, vagy postai úton.

##### **2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél:**

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának a benyújtását követően, jogorvoslatért a megkötött szerződésben meghatározott, vagy annak alapján az adatkezelő székhelye szerint illetékes bírósághoz, ennek hiányában az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)).

#### **V. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a panaszt kivizsgáló nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

a, a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését

b, a panasz benyújtásának időpontját

c, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát

d, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését

e, a panasz megválaszolásának időpontját

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.