

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

HATÁLYOS: 2023. JÚLIUS 01-TŐL

### I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

#### 1. Bevezetés

A Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 6000 Kecskemét, Kisfái 248 0737/12 hrsz.; cégjegyzékszáma: 03-09-131340; adószáma: 12564392-2-03; honlap: <https://dtkh.hu/>; a továbbiakban: Társaság) számára fontos az ügyfelek elégedettsége, a felelősségteljes és a folyamatosan javuló szolgáltatás nyújtása.

A Társaság kiemelt célja, hogy az ügyfelek megelégedéssel vegyék igénybe a hulladékgazdálkodással összefüggő szolgáltatást, ezért tevékenységét ennek szellemiségében, az ügyfelek megelégedésére fejleszti. Ezzel szoros összefüggés okán a Társaság ügyfeleinek visszajelzései nagyon értékesek, hiszen lehetőséget teremtenek arra, hogy azok megismerésével, elemzésével emelni és fejleszteni tudja a Társaság az általa végzett közszolgáltatás színvonalát, ami hozzájárul az ügyfélkezelési rend továbbfejlesztéséhez.

Amennyiben Társaságunk minden igyekezete ellenére a szolgáltatás nyújtása során az ügyfelek megítélése szerint esetlegesen panasz, kifogás merülne fel, a kifogás kezelése során a Társaság a jelen szabályzatban foglaltak szerint jár el. A Társaság a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásainak és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztéséhez.

A jelen szabályzat célja, hogy a vonatkozó jogszabályi követelményekre is figyelemmel biztosítsa a panaszkezelés egységességét és átláthatóságát a Társaság ügyfelei számára a panaszok benyújtása, a panaszkezelés folyamata és a rendelkezésükre álló jogorvoslatok tekintetében.

A Társaság a beérkezett panaszok kezelése során szakszerű, érdemi és kifejtő és naprakészválaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

A jelen szabályzat a Társaság által nyújtott hulladékgazdálkodási szolgáltatások tekintetében a panaszkezelésre vonatkozó szabályokat tartalmazza azzal, hogy a jelen szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre (meghatározását lásd 2. pontban) kizárólag a közszolgáltatási résztvételemény körébe tartozó szolgáltatások igénybevétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztvételemény körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számolhat fel.

A panasz bejelentőjét panaszja miatt semmilyen hátrány nem érheti, a Társaság ügyfélszolgálatára köteles a panaszt megvizsgálni és a szükséges intézkedést megtenni.

A Társaság a panasz intézése során az bejelentő érdekeit szem előtt tartva, a gyors, hatékony és ügyfélbarát panaszkezelésre törekszik.

## 2. Fogalmak

**2.1. Bejelentés:** a hulladékgazdálkodással összefüggő szolgáltatás tárgyában tett panasz vagy egyéb megkeresés, észrevétel.

**2.2. Gazdálkodó Szervezet:** A gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetség, a lakásszövetkezet, az európai szövetség, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztisztviselő, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre.

**2.3. Fogyasztó:** Az ügyfelek közül a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően 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, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

**2.4. Területi szolgáltató:** A Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság, mint az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes koncesszori alvállalkozó.

**2.5. A Társaság által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatás:** a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.) 41§ (3) bekezdésben foglalt szabályokra figyelemmel végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység

**2.6. Koncessziós Társaság:** MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint az ingatlan/telephely tulajdonosok jogszabályban meghatározott mértékű szolgáltatási díját beszedő társaság.

**2.7. Panasz:** a szabályzat 2.4. pontjában foglalt hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatban az ügyfélnek,

- a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével,
- a szerződés fennállása alatt, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint
- a szerződéses jogviszony megszűnését követően

megtett negatív észrevétele, konkrét kifogása, amely a szerződéssel/szolgáltatással összefüggésben merül fel és a Társaság magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érinti. Panasznak tekintendő minden olyan egyedi kérelem, észrevétel, bejelentés vagy közlés, amelyben az ügyfél a Társaság eljárását - konkrétan, egyértelmű igényt megfogalmazva - kifogásolja vagy amely szerint a Társaság alkalmazottjának munkavégzése a jogszabályi előírásokban foglaltaknak részben vagy egészben nem felel meg. Panasz az olyan közlés is, amiben az ügyfél azt kifogásolja, hogy a Társaság eljárása az üzletszabályzatban foglaltaknak nem felel meg. **Nem minősül panasz** az általános felvilágosítás kérése (pl.: szelektív hulladékgyűjtés, lomtalanítás, stb.), általános bejelentések a szolgáltatás minőségének javítására, állásfoglalás kérés, adatváltozás bejelentése, számlával kapcsolatos tájékoztatás, igazolás kérés, a Koncessziós Társasággal kapcsolatos tájékoztatás kérés.

**2.8. Ügyfél:** e szabályzat értelmezésében a Ht. 2. § (1) bekezdés 34. pont szerinti természetes személy ingatlanhasználó, aki a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe veszi vagy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Ügyfél e szabályzat értelmezésében a Ht. 2. § (1) bekezdés 15. pontja szerinti gazdálkodó szervezet, valamint ügyfél a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság 2.4. pontban foglalt szolgáltatásával kapcsolatos magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

**2.9. Panaszkezelés:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) előírásainak megfelelő, a panasz felvételével, kivizsgálásával és a panasz megválaszolásával, orvoslásával kapcsolatos folyamat.

### 3. A szabályzat hatálya

Jelen Panaszkezelési Szabályzat hatálya kiterjed a szabályzat 2.4. pontjában meghatározott szolgáltatásokkal kapcsolatos minden nemű panaszra.

A szabályzat személyi hatálya alá tartozik a Társaság valamennyi szervezeti egysége és munkavállalója.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azokra a bejelentésekre, információ-kérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben értelmezhetőek.

## II. PANASZBENYÚJTÁSI LEHETŐSÉGEK, A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

### 4. A panasz bejelentésének módjai

Panaszbenyújtási lehetőségek		
Szóbeli	Személyesen	<ul style="list-style-type: none"> <li>bármely ügyfélszolgálati hely vagy ügyfélkapcsolati pont - a szolgáltató honlapján közzétett nyitvatartási idő alatt</li> <li><b>központi ügyfélszolgálat:</b> 2700 Cegléd, Kút utca 5. Hétfőn: 08.00 - 20.00 óráig Keddtől Csütörtökig: 08.00 - 15.00 óráig</li> </ul>
	Telefonon	<b>+36-53/500-152 vagy 53/500-153*</b> <i>(*az ország bármely pontjáról helyi tarifával hívható)</i> Hétfőn: 08.00 - 20.00 óráig Keddtől Csütörtökig: 08.00 - 15.00 óráig Pénteken: 08.00 - 12.00 óráig
Írásbeli	Postai úton levélben	DTKH Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálat 2700 Cegléd, Kút utca 5.
	Interneten / e-mailben	<a href="http://www.dtkh.hu">www.dtkh.hu</a> <a href="mailto:ugyfelszolgalat@dtkh.hu">ugyfelszolgalat@dtkh.hu</a>
	Személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében átadott irat útján	<ul style="list-style-type: none"> <li>bármely ügyfélszolgálati helyen vagy ügyfélkapcsolati ponton- a szolgáltató honlapján közzétett nyitvatartási idő alatt</li> </ul>

A panasz megtehető a sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az arról való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie Amennyiben az ügyfelet meghatalmazott képviseli, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanús meghatalmazás) vagy közokiratba kell foglalni.

Az írásbeli panasz érdemi elbírálásához a panaszlevélnek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- az ügyfél neve; vevőazonosító;
- a felhasználási hely címe;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- az ügyfél telefonszáma;
- az értesítés módja;
- panasszal érintett szolgáltatás; panasz leírása, oka;
- a panaszos igénye;
- az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre és a panasz alátámasztásához szükséges;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

### III. A PANASZ FELVÉTELE, KIVIZSGÁLÁSA, MEGVÁLASZOLÁSA

A Társaság az ügyfél által benyújtott panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kivizsgálja és megválaszolja. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyféltől, az ügyfélnél rendelkezésre álló, további adat benyújtására lenne szükség, a Társaság a panaszt benyújtó ügyfelet haladéktalanul megkeresi a további információ beszerzése céljából.

Amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte meg és az ügyfél ettől eltérően nem rendelkezett, a Társaság az ügyfélpanaszra tett, indokolással ellátott válaszlevelét elektronikus úton küldi meg a panaszos ügyfél részére.

#### 5. Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli – akár személyesen vagy akár telefonon bejelentett – panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és a panasz jellegétől függően lehetőség szerint orvoslja. A Társaság Telefonon érkező panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnal megoldásra kerül, melyet a fogyasztó elfogad, akkor arról jegyzőkönyv nem kerül felvételre.

Amennyiben a panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy a panaszt bejelentő ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, azt iktatja és továbbítja a panasz elbírálására illetékes személyhez, majd a szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról és a panaszt írásban tett panaszként kezeli tovább.

A Társaság telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Társaság az egyedi ügyszámot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a fogyasztóval.

Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén a Koncessziós Társaság írásban rögzíti a panasz tartalmát és tényét, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság az átvételkor lemásolja és a jegyzőkönyv egy másolati példányát az átvétel napjának rögzítésével és hivatalos aláírásával ellátva a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Az átvétel dátumának rögzítése és a hivatalos aláírás együttesen jelenti a panasz igazolt átvételét.

Írásbeli panasz benyújtása esetén az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása.

Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a 7. pontban meghatározott válaszadási határidő szerint kell megküldeni az ügyfél részére.

Telefonon keresztül történő panasztétel feltétele, hogy a panaszt bejelentő ügyfél a telefonbeszélgetés Társaság által történő rögzítéséhez előzetesen hozzájáruljon, ezért a telefonon közölt szóbeli panasz

esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy a telefonbeszélgetésről hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszról készült hangfelvételt Társaságunk egyedi azonosító számmal látja el és 5 évig őrzi meg. Amennyiben azt a panaszos ügyfél ezt igényli, a hangfelvételt - a Társaság weboldalán megtalálható folyamat szerint, külön erre a célra rendszeresített nyomtatvány segítségével - kikérheti a Társaságtól és azt a Társaság díjmentesen bocsátja az ügyfél rendelkezésre. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A fogyasztó beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, fogyasztó anyja neve.

A jegyzőkönyvben a következőket kell rögzíteni:

- a fogyasztó neve;
- a fogyasztó születési helye, ideje, anyja neve
- vevőazonosító;
- a felhasználási hely címe;
- a fogyasztó lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- panasz leírása, oka: a fogyasztó panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a fogyasztó panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a fogyasztó birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre és a panasz alátámasztásához szükséges (szóbeli panasz esetén személyes átadással, telefonon tett panasz esetén a Társasághoz történő eljuttatással);
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása;
- az értesítés módja;
- meghatalmazott útján eljáró személy esetében érvényes meghatalmazás;
- a panaszos igénye;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

## 6. Írásbeli panasz kivizsgálása

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszlevelében részletesen ismerteti a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a panasz rendezésére vonatkozóan tett intézkedését. Amennyiben a panasz elutasításra kerül, a Társaság közli az elutasítás indokát, valamint – szükség szerint – a panasz tárgyára vonatkozó szabályzat pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

Igény esetén a Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is küld értesítést a panaszos ügyfél részére.

Amennyiben a Társaság az ügyfél korábban előterjesztett panaszát elutasította, majd az ügyfél az elutasított panasszal azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

## 7. A panasz megválaszolásának határideje

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít.

A panasz érdemi elbírálása előtt vizsgálatra kerül a panaszt benyújtó jogosultsága az adatvédelmi szabályokra is figyelemmel.

Írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg a Társaság az ügyfélnek. A panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket a Társaság 30 napon belül válaszolja meg.

A Társaság minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni a panaszos ügyfélnek. Kivételt képez ez alól, ha az ügyfél a panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak azonnal eleget tesz. A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Társaság az ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, azaz az ügy kivizsgálása előreláthatólag meghaladhatja a 15 napot, a Társaság 15 napon belül tájékoztatni köteles az ügyfelet az ügyben megtett intézkedésekről, a részleges kivizsgálás esetleges eredményéről, illetve arról, hogy további értesítést küld az ügy kivizsgálásának végleges eredményéről.

## 8. A kézbesítés szabályai

A Társaság a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a hálózathasználati szerződésben. Ennek hiányában a Társaság az általa a fogyasztó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.

A Társaság által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat

(a) a postára adást követő ötödik munkanapon,

(b) futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a helyszínen történt átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon, kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.

A Társaság – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, illetőleg futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg.

A postai vagy futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.

Ha a nem lakossági fogyasztónak küldött értesítés a Koncessziós Társasághoz „nem kereste” „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Amennyiben a fogyasztó értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési (e-mail) címet is megadott, akkor a Koncessziós Társaság a nem könyvelt küldeményként küldendő iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett elektronikus levélkezelő rendszere a kézbesítést nem jelzi sikertelenként a küldő részére.



## IV. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

### 9. A panasszal kapcsolatos ügyiratok és adatok nyilvántartása

A Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a választ 5 évig őrzi meg.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

## V. ADATKEZELÉS

### 10. Személyes adatok kezelése

A Társaság jogos érdeke, hogy az érintett általi bejelentett panaszokat a kapcsolati adatokkal együtt tartsa nyilván és a hozzá kapcsolódó információkat rögzítse. Az érintett jogos érdeke is ugyan ez, azaz, hogy a vitás esetekben rendelkezésre álljanak az információk, az ügy visszakereshető legyen minden részletével együtt. A kapcsolati adatokat éppen ezért Társaságunk jogos érdekből kezeli, mely egy részének megadása lehet opcionális is. Az adattakarékosság elve alapján a Társaság annyi adatot használ (elérhetőségi adatok), amely a jelzett cél elérése érdekében szükséges.

A személyes adatok köre, kategóriája panaszkezelés esetén:

- Név (jogi kötelezettség) – igazolása hivatalos okmány bemutatásával történik.
- Születési hely, idő, anyja neve (jogi kötelezettség) – igazolása hivatalos okmány bemutatásával történik.
- Cím (jogi kötelezettség) – igazolása hivatalos okmány bemutatásával történik.
- Telefonszám (kapcsolati adat, opcionális).
- E-mailcím (kapcsolati adat, opcionális).
- Meghatalmazás, ha nem az érintett az eljáró személy.

A személyes adatok kezelésére a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő, továbbá a Társaság Adatkezelési Tájékoztatójában részletezett módon kerül sor. A Társaság Adatkezelési Tájékoztatója székhelyén, bármely ügyfélszolgálati helyen vagy ügyfélkapcsolati ponton, valamint weboldalán, az Adatkezelési Szabályzat menüpont alatt érhető el.

## VI. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A Társaság elsődleges célja, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon, a lehető legrövidebb időn belül zárja le a panaszügyeket. Indokolt ezért, ha az ügyfél a Társaságnak jelzi, ha a panaszára adott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet vagy a választ, illetve intézkedést nem tartja kielégítőnek és megnyugtatónak, vagy ha a Társaság a rendelkezésére álló határidőn belül nem válaszolt a panaszra, azt nem intézi el.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről.

A panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében a fogyasztó a tájékoztató válasz kézhezvételétől számított 30 napon belül a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy vármegyei kormányhivaltaltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását. Erről a Társaság a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt

A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény tartalmazza.

- Területi Kormányhivatalok:  
[https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi\\_hatosag](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag)
- A lakóhely vagy tartózkodási hely (székhely) szerint illetékes békéltető testület:  
<https://bekeltetes.hu>

A Társaság a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a levél küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

## **VII. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KÖRÉBE TARTOZÓ SZOLGÁLTATÁSOKAT IGÉNYBE VEVŐ GAZDÁLKODÓ SZERVEZETEKRE VONATKOZÓ ELTÉRŐ SZABÁLYOK**

A jelen szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.

A Társaság a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetek számára a jelen pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen szabályzatban a fogyasztókra meghatározott rendelkezések a jelen pontban foglalt eltérésekkel a Gazdálkodó Szervezetekre is irányadók.

Személyesen ügyfélszolgálati irodában vagy ponton a Gazdálkodó Szervezetek számára nincs lehetőség személyes kapcsolattartásra panaszok benyújtására.

A Gazdálkodó Szervezetek esetében az eljárási jogosultságot az alábbiak szerint kell igazolni:

- (a) annak bizonyítása, hogy Gazdálkodó Szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
- (b) ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.

A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 7. pontban foglalt határidők nem alkalmazandók.

A Gazdálkodó Szervezetek panaszai esetében a Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül küldi meg, kivéve ha a panaszban foglaltaknak ezt megelőzően eleget tesz. A jelen pont szerinti ügyintézési határidő egy alkalommal, további 30 nappal meghosszabbítható.

A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében az 5. pont nem alkalmazandó.

Amennyiben a Gazdálkodó Szervezet panaszbejelentésére a Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől kérheti sérelmének orvoslását.

### **VIII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

A Társaság a jelen szabályzatot székhelyén, bármely ügyfélszolgálati helyen vagy ügyfélkapcsolati ponton valamint weboldalán, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

### **IX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

11. A Jelen szabályzat a közzététel napján lép hatályba.