

**"HERPÁLY - TEAM"**  
**Építőipari és Szolgáltató Kft.**

**PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK**  
**KEZELÉSÉNEK RENDJE**

ELFOGADVA: 2022. augusztus 31.  
HATÁLYBA LÉPÉS IDEJE: 2022. október 01.  
VISSZAVONÁSIG ÉRVÉNYES!

Zámbori Péter  
ügyvezető

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>3</b>
<b>II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>4</b>
<b>III. KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. PANASZOK BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA .....</b>	<b>5</b>
<b>V. PANASZKEZELÉS FOLYAMATA .....</b>	<b>6</b>
<b>VI. ÁGAZATI RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>10</b>
<b>VII. ADATVÉDELEM.....</b>	<b>13</b>
<b>VIII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>13</b>
<b>1. SZÁMÚ MELLÉKLET.....</b>	<b>15</b>
<b>2. SZÁMÚ MELLÉKLET.....</b>	<b>16</b>

## I. Általános rendelkezések

A **”Herpály-Team” Építőipari és Szolgáltató Kft.** (a továbbiakban: Társaság), mint köztulajdonban álló gazdasági társaság a panaszok és közérdekű bejelentések fogadásával és kezelésével kapcsolatos szabályokról, feladat- és felelősségi rendről az alábbi szabályzatot (továbbiakban: Szabályzat) alkotja.

### 1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy biztosítsa a Társaságon belül (székhelyén és az egyes telephelyein) a panaszkezelés eljárásait és ágazati szabályait, továbbá rendezze a Társaság tevékenységeivel és működésével kapcsolatos ügyfél/fogyasztói/vevői panaszok kivizsgálásának és azok megoldásának, valamint a Társaságnál előterjesztett közérdekű bejelentések magas szintű és hatékony kezelésének eljárási rendjét.

### 2. A szabályzat hatálya

#### 2.1. Személyi hatály

A szabályzat kiterjed a Társaság minden olyan eljárására, aminek során panaszok, vagy közérdekű bejelentések érkeznek a Társasághoz. A szabályzat a Társaság minden munkavállalójára, illetve a Társaság részére megbízás alapján munkát végzőre vonatkozik.

#### 2.2. Tárgyi hatály

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság bármely szolgáltatásával összefüggő tevékenységével kapcsolatosan szóban vagy írásban tett panasz eljárási rendjére, panaszkezelésére.

Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

#### 2.3. Hatályba lépés, módosítás

A szabályzat a jóváhagyása napjától hatályos. A szabályzat a vonatkozó jogszabályoknak vagy belső előírásoknak ide vágó rendelkezései, illetve a Társaság által kezelt közérdekű adatok körének változása esetén módosítandó. A módosítás az ügyvezető feladata és felelőssége. A szabályzatban nem, vagy nem teljeskörűen részletezett kérdésekben a vonatkozó jogszabályok idevágó rendelkezéseit kell alkalmazni.

### 3. Szabályzat alapelvei

A Társaság számára a legfontosabb, hogy az ügyfelei/fogyasztói/vevői mindig elégedettek legyenek a Társaság által nyújtott szolgáltatásokkal. A panaszokat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében kell kivizsgálni. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amely során fel kell tární a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A panaszok kezelése során a Társaság szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően kötelezi magát, hogy olyan választ adjon, amelyben részletesen kitér:

- a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére;
- a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre;
- jogorvoslati lehetőségekre.

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 a panaszos részére.

## II. Értelmező rendelkezések

**Panasz:** Olyan kérelem, amely (a Társaság vagy munkavállalója, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján, vagy egyébként a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek egyedi vagy általános eljárása vagy magatartása, tevékenysége vagy mulasztása miatti) egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, vélemény, valamint állásfoglalás kérése.

**Panaszkezelési koordinátor:** A Társaság által a panaszok kezelésével kapcsolatos feladatok körében kiemelt feladatkörrel rendelkező munkatárs. Ezt a funkciót az ügyvezető által kijelölt, a Társaság székhelyén tevékenykedő személy tölti be. Ha nincs kijelölt panaszkezelési koordinátor, akkor a panaszkezelési koordinátor feladatkörébe tartozó tevékenységet az érintett vezetők végzi el.

**Panaszos:** Minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság, illetve annak munkavállalója vagy megbízottja, valamint az eseti és tartós polgári jogi szerződés alapján, vagy egyébként a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek az eljárását, annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja. Ezen körben ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki a Társaság tevékenységével közvetlen, illetve közvetlenül kapcsolatba kerül.

**Közérdekű bejelentés:** Olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

## III. Közérdekű bejelentések

Közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv). A Társaság nem minősül közérdekű bejelentés elbírálásra jogosult szervnek, ezért a bejelentést a beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi, az áttételről a közérdekű bejelentőt egyidejűleg értesíti.

## IV. Panaszok bejelentésének módja

A Társaság a panaszok bejelentését írásban és szóban fogadja el.

### 1. Szóbeli panasz

A szóban, személyesen tett bejelentés vagy a Társaság székhelyén található Titkárságon, vagy az egyes ágazatok (szolgáltatások, tevékenységek) ügyfélszolgálati irodáiban, kijelölt helyiségeiben történhet.

A panaszok fogadása a Társaság székhelyén, munkanapokon 8-15 óra között történik, az ágazatok ügyfélszolgálati irodáiban azok ügyélfogadási idejében.

Munkanapokon 15 óra után vagy munkaszüneti, pihenő, illetve vasárnap és ünnepnapokon írásbeli formában érkező bejelentéseket a következő munkanapon dolgozza fel a panaszkezelési koordinátor.

Telefonon szóban a panaszbejelentés a Társaság székhelyén lévő +36-54/400-389 telefonszámon, vagy az egyes ágazatok (szolgáltatások, tevékenységek) ügyfélszolgálati irodáin a megjelölt telefonszámokon történhet munkanapokon, ügyélfogadási időben.

### 2. Írásbeli panasz

A panasz bejelenthető írásban az alábbi formákban:

- a székhely postacímére megküldött postai küldeményként;
- az [info@herpalyteam.hu](mailto:info@herpalyteam.hu) elektronikus levelezési címre küldött üzenettel, bármely napon, 0-24 óra időtartam között;
- nyitvatartási időben a vásárlók könyvében tett írásbeli bejegyzéssel.

Az írásbeliség követelményének postai vagy elektronikus levél útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

### 3. A panasz vizsgálata mellőzhető, ha:

- ugyanazon panaszos által ismételtlen megtett és a korábbival azonos tartalmú panasz érkezik be;
- a panaszt azonosíthatatlan személy teszi meg;
- azt a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztástól való tudomászerzéstől számított hat hónap után terjesztették elő.

4. A panasz érdemi vizsgálat nélkül elutasítható, ha a panasz előterjesztésének időpontjában a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 (egy) év már eltelt.

### 5. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság – amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik – biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen

nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

## **6. Képviselet**

Panaszos lehet:

- természetes személy;
- jogi személy;
- jogi személyiség nélküli gazdasági társaság;
- vagy a fentiek általi meghatalmazott személy, képviselő.

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

Azon esetekben, ahol nem közvetlenül a jogosult jár el, hanem annak képviselője vagy meghatalmazottja, ott a Társaság vizsgálni köteles a képviselet jogosságát, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve írásban tett meghatalmazással igazol a panaszügyintézés megkezdése előtt.

A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Meghatalmazás hiányában a Társaság a panasz felvételét és annak kivizsgálását nem tudja megkezdni, a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

## **V. Panaszkezelés folyamata**

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás. A panasz iktatása után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. Ezen szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény(ek) beszerzésére.

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 a panaszos részére.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért a panaszossal szemben külön díjat nem számít fel.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a panaszos valamely személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés 3 (három) munkanapon belül továbbításra kerül a Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

Amennyiben a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra van szüksége a panaszos részéről, úgy a Társaság az eljárást a hiányok pótlásáig felfüggeszti.

## 1. Szóbeli panasz kezelése

Telefonon vagy személyesen a Társaság székhelyén történő bejelentés esetén a panaszossal kapcsolatban álló munkatárs egyeztet a bejelentővel, a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

A panaszossal kapcsolatban álló munkatárs akadályoztatása esetén minden munkatárs köteles a panaszt megfelelő módon felvenni vagy átvenni, megvizsgálni és szükség szerint orvosolni.

Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszossal kapcsolatban álló munkatárs, vagy akadályoztatása esetén a feladatot átvevő személy a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a panaszosnak átadni, a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak legkésőbb a panaszra küldött érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a panaszos neve, lakcíme, egyéb elérhetősége (telefonszám, e-mail cím);
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) a panaszos panaszának részletes leírása (a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön), a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- d) a Társaság nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása;
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

## 2. Írásbeli panasz kezelése

A panaszkezelő megvizsgálja a beadványt, minősítési kérdés esetén egyeztet az ágazati vezetővel. Panasznak minősítés esetén további vizsgálat következik, eldöntendő, hogy a panasz szakmai vagy adminisztrációs jellegű. Adminisztrációs probléma esetén, amennyiben az egyeztetés után született megoldás, akkor a panasz, probléma megoldódott. Amennyiben szakmai jellegű a panasz, az egyeztetést a panasszal érintett személlyel kell lefolytatni. Eredményes megbeszélés után, amennyiben a probléma megoldódott, úgy a panaszost a panasz benyújtásától számított 30 napon belül a panaszkezelő írásban értesíti. Sikertelenség esetén a panaszt továbbítani kell a Társaság ágazati vezetőnek, aki a panaszkezelő bevonásával a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül indokolással ellátott írásbeli formában válaszol a panaszosnak.

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatának csatolása. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, úgy az ezekkel kapcsolatos információt is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a panaszos aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtás 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.

A Társaság a panaszkezelés során az alábbi adatokat kérheti panaszostól:

- a) panaszos pontos, teljes neve;
- b) ügyfél száma (amennyiben van);
- c) pontos lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás pontos megnevezése;
- g) panaszos igénye;
- h) minden olyan dokumentum, amely a kivizsgálást elősegítheti és a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetén érvényes meghatalmazás csatolása;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt a benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 011. évi CXII. törvény (Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **3. Döntés panaszügyben**

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

A döntésnek három fajtája lehetséges:

1. panasz elfogadása
2. panasz részbeni elfogadása
3. panasz elutasítása

#### **3.1. Panasz elfogadása**

Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, úgy intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve – igény és lehetőség esetén – a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés, stb.).

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.

Amennyiben a panaszra adott válasz jogszabályra hivatkozik, úgy a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.



### **3.2. Panasz részbeni elfogadás**

Amennyiben a Társaság a panasznak egy részére vonatkozóan hoz helyt adó döntést, úgy a Társaság döntésének erre vonatkozó részét illetően a 3.1. pontnak megfelelően jár el.

Ezzel párhuzamosan az elutasításra vonatkozó rész tekintetében a panasz elutasítására vonatkozó, 3.3. pontban leírt eljárás az irányadó.

### **3.3. Panasz elutasítása**

A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a panaszost írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Egyidejűleg meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Társaság székhelye szerinti békéltető testület elérhetőségét.

Az ügyfél abban az esetben is a felügyeleti szervek eljárását kezdeményezheti, illetve a Társaság székhelye szerinti békéltető testülethez fordulhat, amennyiben benyújtott panaszának kezelését nem tartja elfogadhatónak.

Amennyiben a panasz kivizsgálása nem zárható le 30 (harminc) napon belül, a Társaság ezen időtartamon belül erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról.

A végleges választ a Társaság legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított 3 (három) hónapon belül megadja.

## **4. Panaszok nyilvántartása**

A Társaság a beérkezett panaszokról és az azok megválaszolását, rendezését megoldását rögzítő intézkedésekről központi, elektronikus nyilvántartást vezet (2. sz. melléklet).

A nyilvántartásban az alábbi adatokat, információkat kell rögzíteni:

- a panasz benyújtásának időpontja, a benyújtó fél neve és címe;
- a panasz leírása, tárgya (esemény, szolgáltatás elleni kifogás, tény megjelölés, stb.);
- a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedés leírása (összegzéssel, határidővel, és végrehajtásáért felelős személy megjelölésével);
- a panasz elutasítása esetén annak indoklása;
- a panasz megválaszolásának időpontja.

A nyilvántartás során a panaszügyeket a Társaság központi Titkárságán szükséges iktatni.

A panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat az adott panasz tárgyára vonatkozó jogszabályi előírások szerinti ideig kell megőrizni, amennyiben nincs irányadó jogszabályi megőrzési idő, akkor legalább 5 évig kell a dokumentumokat irattárban őrizni.

A panaszokról készült nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy az alkalmas legyen a Társaság ügyvezetője részére statisztikai adatszolgáltatásra.

## VI. Ágazati rendelkezések

Az ágazati rendelkezések fejezete azon panaszkezelési elemeket tartalmazza az egyes ágazatok vonatkozásában, amelyek eltérnek a jelen szabályzatban rögzített általános szabályoktól.

### 1. Távhő ágazat

- a) A felhasználó részéről a panaszbejelentések történhetnek személyesen az ügyfélszolgálati irodában, postai úton, a Társaság székhelyére címzett küldeményben, telefonon vagy elektronikus úton.
- b) Szóbeli panasz esetén, amennyiben a felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak másolati példányát a felhasználónak átadni.
- c) Amennyiben a személyesen és telefonon beérkező bejelentés azonnali rögzítése nem lehetséges, akkor a panasz feljegyzésre kerül, majd az ügyfélszolgálatos munkatárs, elektronikus úton továbbítja a Titkárságra. A Titkárságon a beérkező panaszokat iktatják, majd a panasz továbbításra kerül az ágazatvezetőnek, illetve az ügyvezetőnek.
- d) A panaszbejelentés kivizsgálására, és az intézkedés megtételére első fokon az ügyvezető által kijelölt ügyintéző jogosult és köteles, amelyre 15 nap áll rendelkezésére. A 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.
- e) A vizsgálat eredményéről és a megtett intézkedésekről a Társaság köteles a bejelentőt a panasz formájának megfelelően levélben vagy elektronikus úton tájékoztatni.
- f) A bármilyen módon beérkező panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával a Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálatához, illetve a lakóhelye szerinti békéltető testülethez is fordulhat, továbbá igénybe veheti a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége segítségét is.

### 2. Fürdő ágazat

- a) A Gyógyfürdő szolgáltatásait igénybe vevő vendégek részéről a panaszbejelentések – amelyek vonatkozhatnak a szolgáltatás módjára, annak minőségére vagy a szolgáltatást végző alkalmazottak magatartására is – történhetnek személyesen a fürdővezetőnél, postai úton, a Társaság székhelyére címzett küldeményben, telefonon vagy elektronikus úton.
- b) Szóbeli, személyesen tett panasztétel esetén, a fürdővezető jogosult saját hatáskörében eljárva az azonnali panaszkezelésre. Amennyiben a vendég, a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak másolati példányát a vendégnek átadni.
- c) Kárigény bejelentése csak írásban történhet.
- d) A személyesen és telefonon beérkező bejelentés, panasz, amennyiben azonnal nem orvosolható, feljegyzésre kerül a recepción elhelyezett Vásárlók könyvébe, majd a fürdővezető, elektronikus

úton továbbítja a Titkárságra. A Titkárságon a beérkező panaszokat iktatják, majd a panasz továbbításra kerül az ügyvezetőnek.

- e) A panaszbejelentés kivizsgálására, és az intézkedés megtételére első fokon az ügyvezető által kijelölt ügyintéző jogosult és köteles, melyre 15 nap áll rendelkezésére. A 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 a vendéget írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.
- f) A vizsgálat eredményéről és a megtett intézkedésekről a társaság köteles a bejelentőt a panasz formájának megfelelően levélben vagy elektronikus úton tájékoztatni.
- g) A bármilyen módon beérkező panasz elutasítása esetén a társaság köteles a vendéget írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztályhoz illetve a lakóhelye szerinti békéltető testülethez is fordulhat, továbbá igénybe veheti a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége segítségét is.
- h) A társaság köteles felhívni a vendég figyelmét, hogy a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban, a panaszosnak kell igazolnia, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a szolgáltató felé megtette.

### **3. Vendéglátás ágazat**

- a) A Társaság Vendéglátás ágazata által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő vendégek részéről, a panaszbejelentések – amelyek vonatkozhatnak a szolgáltatás módjára, annak minőségére vagy a szolgáltatást végző alkalmazottak magatartására is – történhetnek személyesen vagy telefonon az ágazatvezetőnél, postai úton vagy elektronikus úton, a Társaság székhelyére címzett küldeményben.
- b) Szóbeli, személyesen tett panasztétel esetén, az ágazatvezető jogosult saját hatáskörében eljárva az azonnali panaszkezelésre.
- c) Amennyiben a vendég, a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak másolati példányát a vendégnek átadni.
- d) Kárigény bejelentése csak írásban történhet.
- e) A személyesen és telefonon beérkező bejelentés, panasz, amennyiben azonnal nem orvosolható, feljegyzésre kerül a Vásárlók könyvébe, majd az ágazatvezető elektronikus úton továbbítja a Titkárságra. A Titkárságon a beérkező panaszokat iktatják, majd a panasz továbbításra kerül az ügyvezetőnek.
- f) A panaszbejelentés kivizsgálására, és az intézkedés megtételére első fokon az ügyvezető által kijelölt ügyintéző jogosult és köteles, amelyre 15 nap áll rendelkezésére. A 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 a bejelentőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.
- g) A vizsgálat eredményéről és a megtett intézkedésekről a Társaság köteles a bejelentőt a panasz formájának megfelelően levélben vagy elektronikus úton tájékoztatni.
- h) A bármilyen módon beérkező panasz elutasítása esetén a társaság köteles a vendéget írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztályhoz illetve a lakóhelye szerinti

békéltető testülethez is fordulhat, továbbá igénybe veheti a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége segítségét is.

- i) A társaság köteles felhívni a bejelentő figyelmét, hogy a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban, a panaszosnak kell igazolnia, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a szolgáltató felé megtette.

#### **4. Piac**

- a) A Társaság által üzemeltetett Piac szolgáltatásait igénybe vevő árusok és vásárlók részéről, a panaszbejelentések – amelyek vonatkozhatnak a szolgáltatás módjára, annak minőségére vagy a szolgáltatást végző alkalmazottak magatartására is – történhetnek személyesen vagy telefonon a piacvezetőnél, postai úton vagy elektronikus úton, a társaság székhelyére címzett küldeményben.
- b) Szóbeli, személyesen tett panasztétel esetén a piacvezető jogosult saját hatáskörében eljárva az azonnali panaszkezelésre. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő, a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak másolati példányát a bejelentést tevőnek átadni.
- c) Kárigény bejelentése csak írásban történhet.
- d) A személyesen és telefonon beérkező bejelentés, panasz, amennyiben azonnal nem orvosolható, feljegyzésre kerül a Vásárlók könyvébe, majd a piacvezető elektronikus úton továbbítja a Titkárságra. A Titkárságon a beérkező panaszokat iktatják, majd a panasz továbbításra kerül az ügyvezetőnek.
- e) A panaszbejelentés kivizsgálására, és az intézkedés megtételére első fokon az ügyvezető által kijelölt ügyintéző jogosult és köteles, melyre 15 nap áll rendelkezésére. A 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 a bejelentőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.
- f) A vizsgálat eredményéről és a megtett intézkedésekről a Társaság köteles a bejelentőt a panasz formájának megfelelően levélben vagy elektronikus úton tájékoztatni.
- g) A bármilyen módon beérkező panasz elutasítása esetén a társaság köteles a vendéget írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával a Debreceni Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztályhoz illetve a lakóhelye szerinti békéltető testülethez is fordulhat, továbbá igénybe veheti a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége segítségét is.
- h) A társaság köteles felhívni a bejelentő figyelmét, hogy a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban, a panaszosnak kell igazolnia, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a szolgáltató felé megtette.

#### **5. Létesítménygazdálkodás (ingatlan bérbeadás)**

- a) A Társaság által üzemeltetett ingatlanokat bérlő magánszemélyek és vállalkozások részéről a panaszbejelentések – amelyek vonatkozhatnak a szolgáltatás módjára, annak minőségére vagy a szolgáltatást végző alkalmazottak magatartására is – történhetnek személyesen vagy telefonon a piacvezetőnél, postai úton vagy elektronikus úton, a Társaság székhelyére címzett küldeményben.
- b) Szóbeli, személyesen tett panasztétel esetén az ágazatvezető jogosult saját hatáskörében eljárva az azonnali panaszkezelésre. Amennyiben a szolgáltatást igénybe a panaszbejelentésre kapott

válással, illetve intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak másolati példányát a bejelentést tevőnek átadni.

- c) Kárigény bejelentése csak írásban történhet.
- d) A személyesen és telefonon beérkező bejelentés, panasz, amennyiben azonnal nem orvosolható, feljegyzésre kerül, majd az ágazatvezető elektronikus úton továbbítja a Titkárságra. A Titkárságon a beérkező panaszokat iktatják, majd a panasz továbbításra kerül az ügyvezetőnek.
- e) A panaszbejelentés kivizsgálására, és az intézkedés megtételére első fokon az ügyvezető által kijelölt ügyintéző jogosult és köteles, melyre 15 nap áll rendelkezésére. A 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 a bejelentőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.
- f) A vizsgálat eredményéről és a megtett intézkedésekről a Társaság köteles a bejelentőt a panasz formájának megfelelően levélben vagy elektronikus úton tájékoztatni.
- g) A bármilyen módon beérkező panasz elutasítása esetén a társaság köteles a vendéget írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával a Debreceni Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztályhoz illetve a lakóhelye szerinti békéltető testülethez is fordulhat, továbbá igénybe veheti a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége segítségét is.
- h) A Társaság köteles felhívni a bejelentő figyelmét, hogy a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban, a panaszosnak kell igazolnia, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a szolgáltató felé megtette.

## **VII. Adatvédelem**

A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a jelen szabályzatban megjelölt határidő után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A jelen szabályzat alapján végzett panaszkezelés során a Társaság minden esetben a hatályos Adatkezelési és adatvédelmi belső szabályozása és a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint köteles eljárni, a kizárólag a panaszügyintézés kapcsán birtokába jutott személyes adatok tekintetében.

A szabályzatot a Társaság székhelyén és az egyes telephelyein valamennyi alkalmazottnak meg kell ismernie, ennek tényét aláírásukkal kötelesek elismerni.

## **VIII. Záró rendelkezések**

Jelen eljárásrend szabályozása 2022. \_\_\_\_\_ napján lép hatályba. Rendelkezéseit a hatálybalépését követően azonnal kötelezően alkalmazni kell. A jelen szabályzattal egyidejűleg minden korábbi szóbeli és írott szabályozás visszavonásra kerül, és érvényét veszti.

A szabályzat által érintettek – amennyiben megítélésük szerint szükségessé válik a jelen szabályzat kiegészítése, vagy módosítása – észrevételeikkel a szabályzat elkészítéséért felelős személyhez fordulhatnak.

A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdések tekintetében a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezési az irányadóak.

A szabályzatot, annak aláírt másolatát a Társaság székhelyén, az egyes telephelyeken és honlapján is közzé kell tenni.

Berettyóújfalu, 2022. \_\_\_\_\_

.....  
Zámbori Péter  
ügyvezető

**1. számú melléklet**  
**PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV**

iktatószám: .....  
beérkezés időpontja: .....

Társaság érintett ágazata: \_\_\_\_\_  
Panasz bejelentés felvételének helye: \_\_\_\_\_  
Jegyzőkönyvet felvevő munkatárs neve, beosztása: \_\_\_\_\_

**Bejelentés módja** *(kérjük aláhúzni):*

- személyesen – helyszínen
- személyesen – telefonon

**Panaszt benyújtó adatai:**

1. Név: \_\_\_\_\_
  2. Lakcím/ Székhely: \_\_\_\_\_
  3. Levelezési címe: \_\_\_\_\_
  4. Telefonszám: \_\_\_\_\_
  5. Elektronikus levelezési cím: \_\_\_\_\_
  6. Az értesítés panaszos által választott módja:    postai    /    elektronikus *(megfelelő aláhúzendó)*
  7. Panasz ismertetése, egyéb adatok *(szerződés vagy ügyfélszám, bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, csatolása mellékletben):*
  
  8. A panaszt alátámasztó dokumentumok, iratok, egyéb bizonyítékok jegyzéke
  
  9. Panasz bejelentésre tett megállapítások:
  
  10. Panasz rendezésére szolgáló intézkedések/ javaslat/ vagy jelzés további ügyintézésre:
  
  11. Intézkedés határideje: \_\_\_\_\_ nap
  12. Panasz megválaszolásának határideje: \_\_\_\_\_ nap
- Berettyóújfalú, ..... év ..... hó ..... nap

Panaszos aláírása

Panaszt felvevő ügyintéző

