



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Bevezetés

A Triple Unit Kft (székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi F. u 209, adószám: 14721850-2-13 a továbbiakban: Cég) az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

3. Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A Cég a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

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..

A panaszkezelés során a Cég az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.

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

4. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** a Cég tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos a Cég eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Cégtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

- **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Cég szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Cég ügyfele, de panaszosnak tekintendő

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: tripleunit@gmail.com

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.



az a személy is, aki a Cég eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

- **Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttvéve.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.
- **Meghatalmazás:** a Cég természetesen együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében.

5. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Cég székhelyén a 2162 Órbottyán, Rákóczi F. u. 209. szám alatt található.

II. Panaszkezelés menete

1. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz: - személyesen
- telefonon
- b) Írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- elektronikus levélben
- telefaxon

1.1. Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt a cég eljárása a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél:

- ügyfélfogadási időben a Cég munkatársaihoz telefonon a 061/421-0373 vagy a 0630/555-0076 számon teheti meg, vagy pedig, az info@tripleunit.hu e-mail címen.

A cég nyitva tartása:

- Hétfőtől- péntek: 08:30-17:00

1.2. Bejelentés 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

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: tripleunit@gmail.com

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.



alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: ügyintéző) is kéri a Cég megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Cég vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, 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.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- A Cég székhelyére: 2162 Órbottyán, Rákóczi F. u 206
- az Cég központi e-mail címére (info@tripleunit.hu)
- az Triple Unit Kft központi telefax számára (+36-1-421-0373)

2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

2.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Cég haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén a Cég biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli előhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézkést. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Cég a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben a Cég az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- 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 teljes körűen 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.

2.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Cég a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén a Cég a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Cégnek kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Cég az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: tripleunit@gmail.com

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.

A Cég 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.

3. A Cég a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, 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.

4. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Cég elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja 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.).

A Cég kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: tripleunit@gmail.com

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.



- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

5. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

- 5.1 A panasz elutasítása esetén a Cég 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 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.
- 5.2. A panasz cégen kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.
- 5.3. Amennyiben a banki panaszkezelés a **nem magánszemély Panaszos számára** nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita* esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat**, *figyelemmel az Üzletszabályzat választott bírósági rendelkezéseire is.*

6. Panasznyilvántartás és adatvédelem

- 6.1. A Cég az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:
- a Panaszos adatait
 - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
 - a panasz benyújtásának időpontját és módját
 - a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
 - a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
 - a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
 - a panaszban megjelölt igényről való döntést
 - a panasz megválaszolásának időpontját és módját
 - a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)
- 6.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Cég és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- A hangfelvételt egy évig kell archiválni; ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: tripleunit@gmail.com

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.



A Cég az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiválja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A Cég ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

III. FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6;
Levélcím: 1428 Budapest, Pf.: 20.:
Telefon: +36 1 459 48 00;
Fax: +36 1 210 46 77

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi hatóság – országos hatáskörrel – másodfokú fogyasztóvédelmi fórum a fogyasztóvédelmi felügyelőség által első fokon intézett ügyekben.

Békéltető testületek

A békéltető testületek felsorolása elérhető a www.ofe.hu/inet/ofe/menu/bekeltetes.html honlapon, valamint a Triple Unit Kft honlapján. A békéltető testületek megyei illetékességgel járnak el, az eljárás a panaszos lakóhelye, a Triple Unit Kft székhelye, valamint a szerződés teljesítésének helye szerinti testületnél is kezdeményezhető.

Az ügyfél a békéltető testület eljárását kezdeményezheti

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

A békéltető testület eljárása iránti kérelemben meg kell jelölni

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét
- ha az eljárásra a lakóhelye szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testületet választja, a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait
- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor
- a testület döntésére irányuló indítvány
- a fogyasztó aláírását

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: tripleunit@gmail.com

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.

Az ügyfél a fentieken túl bármely szerződésből eredő polgári jogi vita esetén, keresettel bírósághoz fordulhat.

IV. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1.A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Triple Unit Kft közzéteszi a székhelyén.

2.Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2016.12.12-én készült.

