

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Az üzlet neve:**

**Csepregi Építőanyag Szakkereskedés**

**A vállalkozás neve és címe:**

**Csepregi és Társa Kft.  
7090 Tamási Szabadság u 92/A.**

## 1. A panaszkezelési szabályzat célja

A vállalkozás az ügyfelek panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

## 2. A szabályzat alapelvei

- *A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:*

A vállalkozás számára a legfontosabb, hogy ügyfelei mindig elégedettek legyenek az üzlet által forgalmazott termékekkel és az üzlet által nyújtott szolgáltatásokkal. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Üzletünk a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

## 3. A szabályzat hatálya

- Személyi hatály

Jelen szabályzat hatálya kiterjed az üzletben dolgozó minden munkatársra, aki ügyféllel közvetlen kapcsolatba kerül. Ezen munkatársaknak köteles megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

- Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

## 4. Részletes rendelkezések

- A panasz

A panasz az üzletben forgalmazott termékek és az üzlet által nyújtott szolgáltatásokkal szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten az üzlet eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül üzletünkben, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be, s ne más szervhez, hatósághoz forduljanak.

Nem minősül panasznak, ha a vendég az üzlettől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

- A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki az üzlet szolgáltatásait igénybe vette.

- A panasz bejelentésének módja:

- **szóbeli panasz**

- személyesen üzletünkben , címünk 7090 Tamási Szabadság u 92/a.

- telefonon keresztül a 74 471 157 telefonszámon

- **írásbeli panasz**

- postai úton (cím: Csepregi és Társa Kft. 7090 Tamási Szabadság u 92/a. )

- elektronikus levélben ([email cím: vevoszolgalat@csepregi.hu](mailto:vevoszolgalat@csepregi.hu))

- üzletünkben a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal

- **panaszkezelési határidők**

Az írásbeli panaszokat az vállalkozás a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött leveleket is. Üzletünkben a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat a vállalkozás lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, s amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a panaszos egyetértése mellett véglegesíti és egy példányát a panaszosnak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egyidőben küldi ki – legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor a vállalkozás legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- ❖ az ügyfél (panaszos) neve, lakcíme,
- ❖ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- ❖ a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- ❖ a vállalkozás nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- ❖ a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
- ❖ a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- ❖ telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

• **A panasz kezelése**

Üzletünk minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.

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

- **A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok:**

- ❖ neve
- ❖ lakcíme, székhelye, levelezési címe
- ❖ telefonszáma
- ❖ értesítés módja
- ❖ panasszal érintett termék, szolgáltatás
- ❖ panasz leírása, oka
- ❖ panaszos igénye
- ❖ a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- ❖ meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- ❖ minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

A vendég fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

- **A panasz nyilvántartása:**

A vállalkozás a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván. A nyilvántartás úgy lett kialakítva, hogy a válaszadás dátuma abból egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás alkalmas a panasz okát képező tényeket feltárni, azonosítani, a feltárt tényeket, eseményeket korrigálni és összefoglalni.

- **A panasz kivizsgálása:**

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt az üzlet olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben.

Minőségi kifogással kapcsolatos panaszügyekben minden esetben ki kell tölteni a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” nevű nyomtatványt, függetlenül attól, hogy a panasz írásbeli vagy szóbeli. A jegyzőkönyv tartalmát a 49/2003 GKM rendelet szabályozza.

- **A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:**

A vállalkozás a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a vendég a lent szereplő testületekhez illetve hatóságokhoz fordulhat.

• **A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei**

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a vendég a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

Amennyiben a vállalkozás panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megaláztatására történt, vagy a panaszát a vállalkozás elutasította, a területileg illetékes Békéltető Testületek ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő vendégnek a fogyasztó lakhelye, vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein lehet eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) oldalon. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

#### **A vállalkozás székhelye szerinti megyei szervezet:**

##### **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74-411-661

Mobil: 0630-6370-047

Fax: 06-74-411-456

E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Amennyiben a vállalkozás a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak.

- **A panaszok nyilvántartása:**

A vállalkozás az írásban érkezett panaszokat jól beazonosítható és visszakereshető módon tárolja az alábbi határidőig:

- vásárlók könyvébe történő bejegyzés esetén 1 évig
- elektronikus levél esetén a panaszbejelentés idejét, tárgyát, válaszadás idejét 1 évig
- postai levél esetén 1 évig

#### **5. Záró rendelkezések**

- **Hatálybalépés:**

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Dátum: 2021.06.01.

Aláírás: