

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Hatály

- Tárgyi hatály:** Kiterjed a céghez és azok boltjaihoz személyesen, telefonon vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) beérkezett valamennyi Panaszt tartalmazó megkeresésre, amely az üzletszerű tevékenységének végzésével összefüggésben merül fel. Nem terjed ki a személyes adatokkal kapcsolatban felmerülő Panaszkezelési tevékenységre, amelyre a Cég Adatvédelmi szabályzata irányadó.
- Alanyi hatály:** Kiterjed a Cég Panaszkezelési eljárásai érintett szervezeti egységeire és munkavállalóira, valamint a jelen szabályzat alapján meghatározott Panasztevőre és Panaszra.

2. Törvényi hivatkozás

2023. ÉVI XXV. TÖRVÉNY

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról

3. A szabályzat hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya a Cég tevékenysége keretében a panaszosok részéről felmerült panaszok kezelésével, nyilvántartásával kapcsolatos feladatokra terjed ki.

A szabályzat személyi hatálya alá tartozik a Cég valamennyi szervezeti egysége, illetve valamennyi munkavállalója, aki a panaszok kezelésére, nyilvántartására hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

4. Alapelvek

A Céggel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Cég számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Cég tevékenységébe.

A Cég a panaszokat és a Panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszok kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Cég a panaszkezelés során úgy köteles eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.

5. Értelmező rendelkezések

Felügyelet: HR, Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

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 elkészítette és honlapján az elérhetőségek/panaszkezelés menüpontban közzétette a Cég általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén is irányadó. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

Panasz: A Cég tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, illetve munkatársainak eljárásával szemben felmerülő minden egyedi bejelentés.

Nem minősül a jelen szabályzat szerinti panasznak, ha természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet kérelmet terjeszt elő, vagy a Cégtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, valamint ha a kérése személyes adatainak Cég általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

Panaszos: Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Cég alkalmazottja, megbízottja, szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A Panaszos általában a Cég ügyfele, alkalmazottja, partnere, de Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Cég eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

6. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

A Cég szervezetén belül a panaszok kezelése az ügyvezető(k) feladata, akik, ezen hatáskörükön belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatják a panaszügyintézővel foglalkozó munkatársak számára.

Az panaszügyintézővel foglalkozó munkatársak felelőssége, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

Az ügyintézés során a Cég minden munkavállalója köteles tájékoztatást nyújtani a Panaszos számára jelen Panaszkezelési szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről.

Az ügyvezető(k) kötelessége ellenőrizni a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. Gondoskodik arról is, hogy a Panaszkezelési szabályzat elérhető legyen valamennyi ügyintéző – különösen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység munkatársai – számára.

7. A panasz bejelentésének módjai:

A panasz benyújtására a Cég az eltérő igények alapján több, a Panaszos által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban, illetve meghatalmazott útján is lehetővé teszi.

Szóbeli panasz:

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

Személyesen a Cég 1089 Budapest, Gaál Mózes utca 5-7. székhelyén, nyitvatartási időben hétfőtől csütörtökig munkanap 9:00 órától 17:00 óráig, pénteken 9:00 és 16:00 között,

Telefonon: +36 1 468 2295; hívásfogadási (nyitvatartási) időben.

Írásbeli panasz:

Személyesen vagy más által átadott irat útján a Cég 1089 Budapest, Gaál Mózes utca 5-7. alatti székhelyén, munkanap 9:00 órától 17:00 óráig, pénteken 9:00 és 16:00 között,

Postai úton, levelezési cím: Next-Time Kft. 1089 Budapest, Gaál Mózes utca 5-7. 3/313.,

Telefonon +36 1 468 2295,

Elektronikus levélben (info@next-time.hu elektronikus levélcímen).

A Cég - amennyiben azt a Panaszos kéri - segíti a Panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében lehetővé teszi, hogy a Panaszos az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt alkalmazzon. Emellett elérhetővé teszi a panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve azt a honlapján is közzéteszi.

A Cég köteles a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos aláírása.

A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Az írásbeli panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a Cég vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért amennyiben a felek meghatalmazott útján járnak el, akkor a panaszkérelemen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt eredeti meghatalmazást.

A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a Panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

8. A panasz kivizsgálása:

Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a Cégnak a Panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a Panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi Panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Cég kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Cég olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint a Cég biztosítja a Panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.

A Cég a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a Panaszos részére a panasz közlését követő 30 napon belül. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével, valamint lehetőség szerint meg kell jelölni a vizsgálat befejezésének várható időpontját. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg Cég tájékoztatja a Panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Cég a panaszt a Panaszos érdekeit messzemenőkéig figyelembe véve mérlegeli.

Szóbeli panasz:

Szóbeli panasz benyújtása esetén a Cég felhívja a Panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat. A személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – a Cég elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

Telefonon közölt panasz esetén a Cég biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli) hívásfogadást és ügyintézt.

A Cég a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Cég jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén a panaszosnak

átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt a Panaszosnak 30 napon belül megküldi.

Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Cég a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosításához szükséges adatokat.

A Cég a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak megküldi. Ebben az esetben a Cég a panaszra adott indoklással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a Panaszos neve,

a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

a Cég neve és címe,

a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,

a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása.

Az előterjesztett panaszok esetében tájékoztatni kell a Panaszost az elkészült hitelesített jegyzőkönyv vagy a másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

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 a Panaszos 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 a Panaszos részéről. Ebben az esetben a Panaszos érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Cég az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

A panaszok kezelése során a Panaszos részére érdemi, kifejtő választ kell adni a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérdések és kérdések – tekintetében. A válaszadó, válaszát el kell lássa az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kell kommunikálnia.

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 a Panaszos részére.

9. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az írásban benyújtott panaszt a Cég minden esetben nyilvántartásba veszi.

A Cég különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszt benyújtó Panaszos adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően köteles kezelni, illetve, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

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 egy munkanapon belül továbbításra kerül Cég adatvédelmi tisztviselője részére.

A Cég a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:

- neve,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Cégnél nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás, és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat,

A panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni!

10. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Cég internetes honlapján panasz előterjesztésére szolgáló felületet alakít ki, amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a Panaszkezelési szabályzatot, valamint a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában elkészített, rövid tájékoztató anyagot. Ezeket a székhelyén az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségben is elhelyezi.

A Panaszos részére a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt kell nyújtani a Panaszos számára.

A panasz elutasítása esetén a Cég írásban tájékoztatja a Panaszost a jogorvoslati álláspontjáról, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. A Panaszost ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Fogyasztónak minősülő Panaszos az alábbiakhoz fordulhat:

Felhasználói érdekeket képviselő civil szervezetek és elérhetőségei:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Tel.: +36 (1) 488 21 31

Fax:

web: <https://bektet.bkk.hu/ulap/kerelem-online-benyujtasa>

e-mail: bekteto.testulet@bkk.hu

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5. levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036.

Tel.: (06-1) 472-8865

Fax: (06-1) 472-8860

web: <https://www.gvh.hu/fogyasztoknak>

e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)

Cím: 1012 Budapest, Logodí u. 22-24.

Tel.: 06-1-783-9959

Fax: 06-1-783-9959

web: <https://www.feosz.hu>

e-mail: feosz@feosz.hu

Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítvány

Levélcím: 1077 Budapest, Dohány u. 30/b.

web: <https://www.fogyasztovedelem.hu>

e-mail: levelek@fogyasztovedelem.hu

Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME)

Internet: <http://www.fome.hu>

E-mail cím: info@fome.hu

Fogyasztóvédők Országos Egyesülete (FOE)

Cím: 2016 Leányfalú, Móricz Zs. u. 132.

web: www.foved.hu

email: foved@foved.hu

Tudatos Vásárlók Egyesülete (TVE)

1114 Budapest, Móricz Zsigmond körtér 3/A fsz. 3.

Tel: 1/225-8136, 1/225-8137

Fax: 1/799 8187

web: www.tve.hu

Email: tve@tve.hu

Közép-magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület (KÖFE)

Cím: 1012 Budapest, Logodí u. 22-24.

web: www.foayvedok.hu

E-mail: kofe@foayvedok.hu

Pest Megyei Fogyasztóvédelmi Közhasznú Egyesület

Cím: 2338 Áporka, Petőfi Sándor u. 50.

Európai Fogyasztók szervezete

web: www.beuc.org

Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz fordulhat.

Közvetítői szolgáltatást vehet igénybe (részletes tájékoztatást kaphat erről a szolgáltatásról a kozvetitok.irm.gov.hu weboldalon)

11. A panasz nyilvántartása

A Cég a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A panaszügyek nyilvántartása panaszonként az alábbi adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- 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, a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

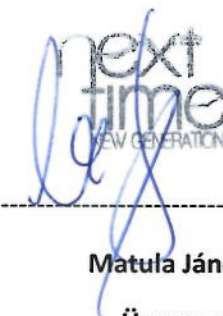
A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat – ideértve a panaszra adott választ is – a Cég öt évig megőrzi és azt egy eseteleges ellenőrzés okán kérésre bemutatja.

A Cég a panaszokról legalább évente egyszer elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket, valamint panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét folyamatosan fejleszti.

A beérkezett panaszokról legalább évente egy alkalommal tájékoztatni kell a Cég Igazgatóságát és a Felügyelőbizottságát.

A panasz ügyintézési tevékenység felülvizsgálatára a belső ellenőrzés keretében időszakonként sor kerül, illetve amennyiben azt a Cégvezetés indokoltnak tartja, a vizsgálat elvégzésére utasíthatja a belső ellenőrzést.

Hatályos: Budapest, 2023. július 20.


next-time Kft. és Szolg. Kft.
H-1089 Budapest
Gáál Műves u. 5-7.
Adószám: 13717641-2-142
Bsz.: 11714006-20433407
1.
Matula János, Rigó István
Ügyvezető igazgatók