

Natura Protekt Kft.
Panaszkezelési szabályzat

2014.

01. verzió

1. A Szabályzat kiadásának célja

Jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Natura Protekt Kft. (továbbiakban Kft.) panasz-ügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer.

A panasz-ügyintézési szabályzat alapelve, hogy a Kft.-vel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Kft. tevékenységébe. További alapelv, hogy a Kft. a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabályok szerint kezeli.

2. Fogalmi meghatározások

2.1. Panasz

Jelen Panaszkezelési Szabályzat értelmében panasznak minősül az ügyfélnek a Kft.-vel - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Kft. részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő bejelentése, reklamációja.

2.2. Ügyfélkézés

Nem minősül panasznak, amennyiben az egyébként panasz benyújtására jogosult személy a Kft.-től annak tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos általános tartalmú tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

2.3. Panaszos

Panaszos lehet természetes személy (ügyfél), jogi személy (ügyfél), jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki a Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje.

A fentiek alapján panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Kft. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

A panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Kft. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó írásbeli meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Kft. közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében, amennyiben a panaszos elérhetőségei fellelhetőek.

2.4. A panaszügyintézés ellátó szakmai területek meghatározása

A Kft. a tevékenységét érintően a bejelentések intézésére, a panaszok, bejelentések fogadására, intézésére, a tagok tájékoztatására a Kft. székhelyén ügyfélszolgálatot működtet.

A panaszok intézésére jogosultak köre:

Szóbeli és írásbeli panaszok elintézésére a Kft. dolgozói rendelkeznek hatáskörrel, kivéve, ha a panasz a Kft. ügyvezetőjének tevékenységére irányul, illetve ha a panasz az ügyvezető által már elintézésre került, azonban az arra adott választ az ügyfél nem fogadja el.

A panaszügyintézés fenti rendje illeszkedik a Kft. felépítéséhez, sajátosságaihoz.

3. Panasz beérkezése, rögzítése

3.1. Bejelentési módok, elérhetőségek

3.1.1. Szóbeli panasz:

- **személyesen:** a panaszügyintézés helye a Kft. székhelye:

Budapest, 1116 Fehérvári út 120, ügyfélfogadási időben.

Az ügyfélszolgálat félfogadási ideje:

Hétfő: 8-18 h-ig

Kedd - Péntek: 8-16 h-ig

- **telefonon:**

telefonszám: 06-1-2550770

hívásfogadási idő: hétfőn 8 órától 20 óráig, kedd-péntek 8 órától 16 óráig

3.1.2. írásbeli panasz:

- személyesen, vagy más által átadott irat útján;
- postai úton
levelezési cím: Budapest 1116 Budapest, Fehérvári út 120.

3.1.3. elektronikus levélben

- elektronikus levelezési cím: info@naturaprotekt.hu

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 195., 196. szakaszában foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

3.2. Panasz bejelentések érkeztetése, iktatása

- **Levélben** érkezett bejelentéseket érkeztetni és iktatni keli, a dokumentumra a bejelentés iktatószámát fel kell vezetni.
- **Elektronikus úton** érkező panasz esetén az elektronikus csatornával foglalkozó ügyintézőnek kell a bejelentés adatait a panasz-nyilvántartásban rögzíteni, és a nyilvántartásba vételről az ügyfelet válasz e-mailben értesíti.
- **Telefonos** panaszbejelentés során a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéseket a Kft. rögzíti. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A panasz felvétele a panasz-nyilvántartási rendszerbe az ügyfél azonosítását követően, a beszélgetés során történik.
- **Személyes ügyfélbejelentés** során az ügyintéző a reklamációt a panasz-nyilvántartási rendszerbe rögzíti, majd a felvitt adatokból elkészített jegyzőkönyvet két példányban kinyomtatja. Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, az egyik példányt aláírja, és az ügyintézőnek visszaadja. Az ügyintézőnek fel kell hívni a panaszos figyelmét a következőkre:

Reklamációját rögzítettük, és a Kft. minden részletre kiterjedően kivizsgálja a bejelentést, majd legkésőbb a bejelentéstől számított 30 naptári napon belül válaszol.

4. Panaszkezelés

4.1. A panasz-nyilvántartás tartalma

A Kft. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást (panasz-nyilvántartás) vezet.

A panasz-nyilvántartás 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,
- a c) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személymegnevezését, továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját

(A panasz-nyilvántartás mintáját az 1. számú melléklet tartalmazza)

A Kft. az ügyfelek panaszát, továbbá az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait - a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően - **az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.**

4.2. A panaszok kezelésére vonatkozó általános szabályok

- Valamennyi panaszra megalapozottan okot adó körülményt lehetőség szerint azonnal, a bejelentés helyén és idejében orvosolni kell. Ha a panasz azonnal nem intézhető el, a hatáskörrel rendelkező panaszkezelő a lehető legrövidebb időn belül köteles az ügyet kivizsgálni és elintézni.
- A panasz érdemi intézésében nem vehet részt az, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható.
- Ha a panasz vizsgálata során szabálytalan munkavégzés állapítható meg, gondoskodni kell a szabálytalanság megszüntetéséről, továbbá munkavállalói mulasztás esetén az Ügyvezető dönt a felelősségre vonás mértékéről.
- A vizsgálat lezárását követően a Kft. a panasz elintézésében a panasz vizsgálati eredményéről az ügyfelet ajánlott levélben tájékoztatja.
- A Kft. a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számíthat fel.
- A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

4.2.1. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt **30 napos törvényi válaszadási határidő** eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testület, illetve hatósághoz fordulhat:

- Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310. levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu Fax: 06 (1) 488 21 86 Telefon: 06 (1) 488 21 31)
- Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály (cím: 1052 Budapest, Városház u. 7. postacím:

4.2.2. Válaszadási kötelezettséggel kapcsolatos elvek

- A beérkező panaszok kezelése során érdemi, kifejtő választ kell adni, kitérve az ügyfelek minden kifogására.
- A válaszadás során a releváns jogszabályhelyekre való hivatkozás mellett, azokat röviden értelmezi és az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokát is közölni kell.
- A panasz kivizsgálására adott válaszban arra is fel kell hívni a figyelmet arra, hogy amennyiben az ügyfelek nem értenek egyet a Kft. válaszával, úgy milyen jogorvoslati lehetőségeik vannak.
- A panasz elutasítása esetén lehetőség szerint tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
 - o fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy
 - o a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.
- Ha a panasz a da) és db) pontjának egyikébe sem tartozik, a Kft. arról kell tájékoztatnia az ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség.

További jogorvoslatra nincs lehetőség különösen, ha az ügyfél:

- a Kft. munkatársának, udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot,
- a Kft. munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl. várakozási idő),
- méltányossági kérelmet nyújt be a Kft.-nek,
- szerződés meg nem kötését kifogásolja,
- jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatát kéri a Kft.-től.

4.3. A panaszok megoldása

4.3.1. Helyben megoldható ügyfélpanaszok

Amennyiben a panasz helyben megoldható, úgy a jelen szabályzat II/ 4. pontjában meghatározottak jogosultak a panasz orvoslásában eljárni.

A helyben megoldható panasz kezelésében / megoldásában lehetőleg ne vegyen részt a panaszt kiváltó ügyben közreműködő dolgozó.

A helyben megoldott panaszokat a panasz-nyilvántartásban rögzíteni kell.

Telefonos panaszbejelentés esetében az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

4.3.2. Helyben nem megoldható ügyfélpanaszok

Amennyiben az ügyintéző a panasz okát a **bejelentéssel egyidejűleg érdemben elintézni**, orvosolni nem tudja (mert a panaszra adó ok részletesebb megismerése, vizsgálata szükséges), abban az esetben a gyakorlati eljárás megegyezik az írásbeli panasz elintézésével.

Ha az ügyfél a **panasz kezelésével nem ért egyet**, a Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek

megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.4. Határidők, illetékesség

A Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (azaz harminc) naptári napon belül megküldi az Ügyfél részére.

A panasz közlésének időpontja alatt annak a Kft.-hez érkezésének napja értendő.

A panasz elintézésén a sérelmezett intézkedés, mulasztás vagy magatartás érdemi kivizsgálását, a tényállás és az okok teljes körű feltárását, a szükséges intézkedések megtételét, valamint a vizsgálat eredményéről történő tájékoztatását kell érteni.

Amennyiben a bejelentés kivizsgálása és a válaszadás az előírt határidőn belül nem biztosítható teljes mértékben, akkor erről az Ügyfél írásos értesítést kap úgy, hogy lehetőleg az értesítő levél postai úton kézbesíthető legyen a határidő lejáratáig.

4.5. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A Kft. a panaszt, vagy az azzal kapcsolatosan elektronikusan rögzített dokumentumokat, a panaszrögzítést és az arra adott választ **öt évig őrzi meg**.

Az elektronikus formában készített panasznyilvántartást évente archiválni kell.

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

A Kft. által végzett tevékenységgel kapcsolatos panaszokról évente, a tárgyévet követő január 31-ig az ügyvezető beszámolót készít a tulajdonosnak.

A panaszkezelésben érdekelt munkavállalókat az ügyvezető köteles a vonatkozó szabályzatban foglaltakkal megismertetni, és annak végrehajtását folyamatosan ellenőrizni.

A Kft. a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelek igényeire és a fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

4.6. Jogorvoslati lehetőségek

- Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály (cím: 1052 Budapest, Városház u. 7. postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144. telefonszám: +36-1 450-2598 e-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)
 - Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Jegyzője (cím: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41. II. em. 224-226.)
 -
- Békéltető testületek elérhetőségei

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefonszáma: (72) 507-154

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Borsod-Abaúj-Zeinplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-104, 501-870

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1)488-2131

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 486-987

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-749

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefonszáma: (36) 411-011,429-612

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8. Telefonszáma: (56) 422-01

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a Telefonszám: (32) 520-860

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8. Telefonszáma: (1)-474-7921

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Budapest, 2014. március 6.

1. számú függelék

A Natura Protekt Kft. Szabályzatához

Fogyasztóvédelem a Natura Protekt Kft.-nél

I. Fogyasztóvédelem eszközei

A fogyasztóvédelem célja az ügyfelek érdekeinek védelme, a hatékony és gyors (peren kívüli) jogorvoslat, a megfelelő tájékoztatás, és az információhoz jutás lehetőségének biztosítása.

1. sz melléklet

SORSZÁM:.....

PANASZ BEÉRKEZÉSI DÁTUMA:

BEJELENTŐ

- NEVE:
- CÍME:
- TELEFONSZÁMA, EGYÉB ELÉRHETŐSÉGE:

BEJELENTÉS MÓDJA:.....

PANASZ TÁRGYA (rövid leírása):

.....

.....

.....

BEJELENTŐ KONKRÉT IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSE:

.....

.....

VÁLASZADÁS MÓDJA:.....

MEGTETT INTÉZKEDÉSEK:

.....

.....

ELBÍRÁLÁS EREDMÉNYE (megalapozott/megalapozatlan):

.....

.....

VÁLASZADÁSOK KELTE:

.....

.....

INTÉZKEDŐ DOLGOZÓ ALÁÍRÁSA: