

Reconcept-APS Zrt.

## **Panaszkezelési szabályzat ügyfelek részére**

**Hatályba lépés napja:** 2011. július 1.

## **I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

### **I.1. A Szabályzat célja**

Jelen Szabályzat célja, hogy a Reconcept-APS Zrt. (a továbbiakban: „Társaság”) biztosítsa a tevékenységével kapcsolatban felmerült és az ügyfelek által felvetett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását, továbbá a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését.

### **I.2. A Szabályzat tárgyi hatálya**

Jelen Szabályzat meghatározza a panaszok bejelentésének módját, a panaszok elintézésre vonatkozó eljárásrendet, a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoluti lehetőségeket, valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

## **II. A PANASZ**

Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Bírósági eljárás során felmerülő panasz esetén a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.

## **III. A PANASZOS**

1. Panaszos lehet az a személy, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordulhat az ügyintézés gyorsítása érdekében.

## **IV. A PANASZÜGYINTÉZÉST VÉGZŐ SZAKMAI TERÜLET**

A Társaságon belül a panaszfelvételt és panasz kivizsgálását a Kockázatkezelő végzi. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

## **V. A PANASZ FELVÉTELE**

1. A panasz írásban (postai levélben, elektronikus levélben, illetve telefaxon) nyújtható be a Társasághoz az alábbi helyeken:

Levelezési cím: 1148 Budapest, Kerepesi út 52.  
Elektronikus levelezési cím: orban.robert@reconcept.hu  
Telefaxszám: 1-688-1701

## **VI. A PANASZ KEZELÉSE**

1. A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye (1148 Budapest, Kerepesi út 52.).
2. A Társaság az írásban érkezett panaszt kivizsgálja és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.
3. Amennyiben az ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól a bejelentés felülvizsgálatát. A Társaság felülvizsgálat esetén az erre irányuló kérelem beérkezésétől számított újabb harminc napon belül tájékoztatja az ügyfelet.
4. Ugyanazon ügyfél második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a Társaság a továbbiakban nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.
5. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet az ügyfél által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről.
6. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

## **VII. JOGORVOSLATOK**

1. Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, a Pszáftv. értelmében lehetősége van reklamációjával írásban a PSZÁF-hoz fordulni, ahol kérheti a PSZÁF közreműködését a rendezéshez. A PSZÁF ügyfélszolgálat levelezési címe: 1013 Budapest 1535 Budapest 114., Pf.777. Telefon: (06 40) 203-776.
2. Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, az ügyfél kezdeményezheti a jogvita elintézését közvetítő segítségével. A közvetítői névjegyzéket az igazságügyért felelős miniszter vezeti, a közvetítői névjegyzék elérhető a [www.irm.gov.hu/kozerdeku\\_informaciok](http://www.irm.gov.hu/kozerdeku_informaciok) címen.
3. Az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy panaszával békéltető testülethez forduljon. A békéltető testületek a területi gazdasági kamarák mellett működő független testületek, hatáskörüket és eljárásuk szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18.-39. §-ai tartalmazzák. Elérhetőségük: <http://www.bekeltetes.hu/>

## **VIII. NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE**

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság három évig őrzi meg.

2. A Társaság a beérkezett panaszokat valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja, az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

3. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) az ügyfél nevét/cégnevét,
- b) az ügyfél székhelyét/levelezési címét,
- c) az ügyfél telefonszámát,
- d) az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- e) a panasz leírását,
- f) a panaszos igényét,
- g) a panasz benyújtásának időpontját,
- h) a panasz kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- i) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- j) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- k) a panasz megválaszolásának időpontját.

4. A Társaság a panaszt a beérkezése napján rögzíti a panaszügyi nyilvántartási rendszerében.