FaceKom Kft.
Panaszkezelési szabályzat

Verzió	v20240901
Információvédelmi besorolás	Publikus
Kiadás dátuma	2024.09.01
Ellenőrizte	Erdélyi Gábor biztonsági tisztviselő Csordás Sándor informatikai rendszerért általánosan felelős vezető
Jóváhagyta	Gyenese Péter ügyvezető Dr. Csege Gyula ügyvezető
Jóváhagyók aláírása	Elektronikusan aláírta: Dr. Csege Gyula Elektronikusan aláírta: Gyenese Péter
Hatályos mellékletek	
Kapcsolódó dokumentumok	
-	

Dokumentum történet

Verzió	**Kiadás dátuma**	**Készítette**	**Változások**
v0	2019.01.31.	Techteamer Kft.	Első verzió
v1	2019.10.24.	Techteamer Kft.	Felülvizsgálat
v20240901	2024.09.01	Facekom Kft.	Felülvizsgálat

A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panasz

- Telefonon: Hívásfogadási időben hétköznap 8:00-17:00-ig az alábbi telefonszámon állunk rendelkezésére: +36 1 755 5814

Írásbeli panasz

- postai úton: 1052 Budapest, Deák Ferenc tér 3.
- elektronikus levélben: ugyfelszolgalat@facekom.com

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panasz kivizsgálása

- A panasz kivizsgálása térítésmentes, melyért külön díjat nem számítunk fel.
- A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz

- A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.
- Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
- Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.
- A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
  a) az ügyfél neve,
  b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
  c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes-körűen kivizsgálásra kerüljön,
f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Társaság az ügyfél számára.

Az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő – zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó – rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárás alkalmazó szolgáltatók esetében a szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Az Előfizető vagy másik fél igényét vagy panaszát a következő e-mail-címen nyújthatja be: panasz@facekom.net Az értesítések akkor tekinthetők hatályosnak, ha a feladó megkapta a Szolgáltatótól az érvényes és digitálisan aláírt átvételi elismervényt.

A panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok

A Társaság a panaszkezelés kapcsán a következő adatokat, dokumentumokat kérheti és kezeli az ügyfél részéről:

a) a panaszt bejelentő neve;

b) szerződésszám, ügyfélszám;

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;

d) telefonszáma;

e) értesítés módja;

f) panasszal érintett szolgáltatás;

g) panasz leírása, oka;

h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnak nem áll rendelkezésre;

i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;

j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

Panaszkezeléssel összefüggő tájékoztatási kötelezettség

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

- A Budapesti Békéltető Testület székhelye:
- 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
- Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
- E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
- Weboldal: www.bekeltet.hu
- Telefon: 06 (1) 488 21 31

Nyilvántartás

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;

b) a panasz benyújtásának időpontját;

c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;

d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.