

## Panaszkezelési Szabályzat

Szabályzat száma	SZ8
Verzió	v1
Hatálybalépés dátuma	2019.10.24.

### Változáskövetés

Verzió	Hatálybalépés dátuma	Változás oka
v0	2019.01.31.	Létrehozás
v1	2019.10.24.	Felülvizsgálat

## **I. A panasz bejelentésének módjai**

Írásban elektronikus levélben a [ugyfelszolgalat@techteamer.com](mailto:ugyfelszolgalat@techteamer.com) címre megküldve.

A Szolgáltató az erre a címre beérkező elektronikus leveleket egy automatizált, elektronikus panaszkezelő rendszer fogadja és dolgozza fel, amely biztosítja a dokumentált érkeztetés és hitelesség és visszakereshetőség követelményeit.

## **II. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

## **III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

### **1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:**

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, ügyfélazonosító
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

## **IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

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

**a) Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Központi ügyfélfogadó iroda címe: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: +36 1 468 06 73

Fax: +36 1 468 05 09

Email: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Honlap: <http://nmhh.hu>

**b) Budapesti Békéltető Testület székhelye:**

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

**c) Területileg illetékes bírósághoz.**

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a területileg illetékes bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

**V. A panasz nyilvántartása**

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

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 megválaszolásának dátumát.

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