

# A Matro Kft. Panaszkezelési Szabályzata

Jóváhagyta és alkalmazását elrendelte:

.....  
Kleisz Zoltán

Ügyvezető

Példány sorszáma: 01

Példány használója: Kleisz Zoltán

Ügyvezető

Jóváhagyva: 2018. 03. 01.

Kiadás: 1

Módosítás: 0

Oldalszám:

Módosítás átvezetésére kötelezett példány.

A Szabályzat karbantartásának felelőse az ügyvezető igazgató

A Szabályzat

a MATRO Kft. tulajdona,

továbbadása és felhasználása a társaság írásos hozzájárulása nélkül tilos!

Azonosító: Matro_Adatvedelmi_Szab_v2	Kiadás: 2	Módosítás: 0	Dátum: 2018.03.01.
---	-----------	--------------	--------------------

## A Matro Kft. Panaszkezelési Szabályzata

### Bevezetés

1. A Matro Kft. kiegészítve a mindenkor Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat rendelkezéseit, létrehozta a jelen Panaszkezelési Szabályzatot.
2. Üzemeltető a panaszkezelési eljárása során mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, a Panaszos számára minden esetben megfelelő, kielégítő választ adjon, és a megalapozott panaszokat mielőbb orvosolja.

### I. A Panaszkezelési Szabályzat célja

1. A Panaszkezelési Szabályzat célja a
  - a) Matro Kft. panaszosainak, panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése, átlátható és hatékony kezelése, valamint a
  - b) vonatkozó jogszabályok betartása.

### II. Panaszkezelési fogalom meghatározások

1. A Matro Kft. a következő fogalmakat használja a jelen Panaszkezelési Szabályzatban és annak mellékleteiben, ezért javasolja a következő fogalmak részletes áttekintését:
  - *Üzemeltető*: Más néven szolgáltató, a Matro Kft. (székhely: 7631 Pécs, Nagypápai út 7. A., cégjegyzékszám: 02-09-061052, adószám: 10682825-2-02, telefonszám: +36 (72) 548-110, e-mail: info@matro.hu, önállóan képviseli: Kleisz Zoltán)
  - *Panasz*: A panasz az Üzemeltető szolgáltatásaival, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, bejelentés, reklamáció, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten az Üzemeltető eljárását kéri a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén, amelyet az Üzemeltető teljes körűen megvizsgálni és megválaszolni köteles.
  - *Panaszos*: Minden olyan személy, aki az Üzemeltető szolgáltatásait igénybe vette, vagy megigényelte (Ügyfél), és az Üzemeltető szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben panaszt fogalmazott meg, amelyet a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén az Üzemeltető számára eljuttatott.
  - *Ügyfél*: az Üzemeltetővel kapcsolatba kerülő partner, aki a gyakorlatban az Üzemeltető valamely szolgáltatását igénybe vevő gazdasági társaság.

Azonosító: Matro_Adatvedelmi_Szab_v2	Kiadás: 2	Módosítás: 0	Dátum: 2018.03.01.
---	-----------	--------------	--------------------

- *Munkatárs*: az Üzemeltetővel megbízási-, munka- vagy egyéb jogviszonyban levő természetes személy, aki az Üzemeltető szolgáltatásainak ellátásnak, teljesítésének feladatával van megbízva és akinek tevékenységével kapcsolatban az Üzemeltető teljes felelősséget vállal a fogyasztók, vendégek, panaszosok és más harmadik személyek irányában.

### III. A szabályzat hatálya

1. Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed az Üzemeltető minden, panaszkezeléssel megbízott Munkatársra, akik kötelesek megismerni jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.
2. Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed minden Panaszosra.
3. Jelen szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a panaszokra, valamint minden panaszkezelési tevékenységre.
4. Jelen Szabályzat 2018. március hó 1. napjától további rendelkezésig vagy visszavonásig hatályos.

### IV. A szabályzat alapelvei

A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve

1. Az Üzemeltető számára a legfontosabb, hogy Ügyfelei mindig elégedettek legyenek az általa nyújtott szolgáltatásokkal. Ezért Üzemeltető a panaszokat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki, mely vizsgálat fontos minőségbiztosítási és minőségjavítási információkat is hordozhat.
2. Az elvnek megfelelően, Üzemeltető kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve

1. Üzemeltető a panaszokat és Panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

### V. A panaszbejelentés módjai

1. Szóbeli panasz
  - személyesen

Azonosító: Matro_Adatvedelmi_Szab_v2	Kiadás: 2	Módosítás: 0	Dátum: 2018.03.01.
---	-----------	--------------	--------------------

- telefonon keresztül a telefonszámon
2. Írásbeli panasz
- postai úton: Matro Kft., 7631 Pécs, Nagypáti út 7. A.
  - elektronikus levélben: info@matro.hu
  - személyesen vendégkönyvbe tett írásbeli panasszal, vagy a panaszbejelentő nyomtatvány kitöltésével,
  - bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett Üzemeltető számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

## VI. Panaszkezelési eljárás

1. Panaszos panaszát szóban vagy írásban közli az Üzemeltetővel.
2. Telefonon (vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával) közölt szóbeli panaszt az Üzemeltető köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A számot az Üzemeltető a Panaszossal közli.
3. Amennyiben a Panaszos panaszát szóban teszi meg, úgy arról az Üzemeltető jegyzőkönyvet vesz fel.
4. Üzemeltető a szóbeli panaszt annak közlése után azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az azonnali orvosolás lehetséges, úgy Üzemeltető a jegyzőkönyvben feljegyzi az orvoslás módját, idejét is, és a jegyzőkönyvet az Iratkezelési Szabályzat szerint iktatja, az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat szerinti ideig nyilvántartja, egy példányát a Panaszosnak megküldi/átadja.
5. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha a Panaszos a panasz megoldásával, kezelésével nem ért egyet, az Üzemeltető a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát
  - személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Panaszosnak átadni,
  - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
6. A válasz a Panaszos számára történhet postai úton, elektronikus úton küldött levél (e-mail), valamint fax és távirat segítségével is.
7. A jegyzőkönyv mintája a jelen Panaszkezelési Szabályzat I. sz. mellékletében található.

Azonosító: Matro_Adatvedelmi_Szab_v2	Kiadás: 2	Módosítás: 0	Dátum: 2018.03.01.
---	-----------	--------------	--------------------

8. Írásbeli panasz történhet panaszbejelentő nyomtatvány Panaszos által történő kitöltésével is.
9. A panaszbejelentő nyomtatvány mintája a jelen Panaszkezelési Szabályzat II. sz. mellékletében található.
10. Az írásbeli panasz, valamint a jegyzőkönyvbe vett panasz kivizsgálását az Üzemeltető panaszkezeléssel megbízott Munkatársa végzi az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével. Munkatárs kialakítja az álláspontját, majd a jegyzőkönyvet, panaszbejelentő nyomtatványt, a körülményeket és az álláspontját az Üzemeltető ügyvezetője számára feltárja, aki a panasszal kapcsolatos döntését meghozza, amelyet Munkatárs a Panaszos felé haladéktalanul továbbítani köteles az 6. pontban meghatározott módok valamelyikén.
11. Munkatárs és az ügyvezető a panaszt oly módon vizsgálja ki, hogy az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott döntést írásban, a panasz közlését követő 15 napon belül kell megküldeni a Panaszosnak úgy, hogy az elküldés ténye és időpontja igazolható legyen. A panaszügyben hozott érdemi döntésnek pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indokolással ellátottnak kell lennie. Amennyiben a döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak rendelkezését is ismertetni kell. A döntés közlésével egyidejűleg tájékoztatni kell a Panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

## VII. A panasznyilvántartás

1. Tekintettel a panaszbejelentések elérhető, igen különböző módjaira, különösen hangsúlyos a különböző módokon tett panaszok egységes nyilvántartásban történő kezelése.
2. Üzemeltető a panaszokat beazonosíthatóan és visszakereshetően nyilvántartja (a vonatkozó, hatályos jogszabályban meghatározott határideig: 1997. évi CLV. törvény 17/A § 7. bek. alapján a felvételtől számított 5 évig).
3. A nyilvántartás tartalmazza az egyes panaszok okait képező tényeket, a feltárt tényeket, eseményeket, eljárási cselekményeket, az Üzemeltető részéről eljáró személyeket, tartalmazza az írásbeli panaszt vagy annak másolatát, a vonatkozó időpontokat.
4. A nyilvántartásból az egyes panaszokra adott válaszadási határidőnek egyértelműen megállapíthatónak kell lennie.

Azonosító: Matro_Adatvedelmi_Szab_v2	Kiadás: 2	Módosítás: 0	Dátum: 2018.03.01.
---	-----------	--------------	--------------------

5. Üzemeltető a panaszok nyilvántartását oly módon alakította ki, hogy az alkalmas legyen statisztikák készítésére, melynek célja többek között a panasz ügyintézés hatékonyságának mérése, illetve a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszerbe.

### **VIII. A panaszkezeléssel megbízott Munkatársak**

1. Üzemeltető a következő munkakörrel/feladatkörrel megbízott Munkatársa(i) járhat(nak) el a panaszkezelésekkel kapcsolatban:
  - Adminisztratív feladatokat ellátó Munkatárs
  - Értékesítési feladatokat ellátó Munkatárs
2. Az 1. pontban meghatározott munkakörű/feladatkörű Munkatársak érdemi döntést nem hozhatnak, és betartani kötelesek az Üzemeltetőre vonatkozó, a jelen Panaszkezelési Szabályzatban, valamint a jogszabályokban meghatározott rendelkezéseket. Feladatuk a panasz továbbítása a 3. pontban meghatározott személy felé.
3. Panaszügyekkel kapcsolatban érdemi döntés meghozatalára kizárólag az Üzemeltető önálló képviseleti joggal rendelkező tisztségviselője jogosult.

### **IX. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

1. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettséget az Üzemeltető úgy teljesíti, hogy
  - a panaszbejelentő nyomtatvány és a jegyzőkönyv kitölthető mintáját, valamint
  - a mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzatot elérhetővé teszi a fogyasztók számára.
2. Ugyanakkor Üzemeltető felhívja a figyelmet arra, hogy minden írásbeli panaszt, függetlenül attól, hogy a nyomtatvány kitöltésével készült-e, vagy sem, panaszként kezel és nyilvántart.
3. Üzemeltető a panasszal, a panasz felvételével, jegyzőkönyvbe vételével és/vagy nyilvántartásával kapcsolatban a következő adatokat kezeli, kérheti a Panaszostól, betartva a vonatkozó jogszabályokat, különösen a 2011. évi CXII. és az 1997. évi CLV. törvényeket, valamint az adatvédelemmel kapcsolatos belső szabályozást:
  - panasz azonosítója
  - panasz beérkezésének időpontja
  - panaszos neve
  - panaszos telefonszáma

Azonosító: Matro_Adatvedelmi_Szab_v2	Kiadás: 2	Módosítás: 0	Dátum: 2018.03.01.
---	-----------	--------------	--------------------

- a hívás időpontja (ha telefonon történt a panasz bejelentése)
  - a beszélgetés során megadott személyes adatok
  - számlázási/levelezési cím
  - panaszolt szolgáltatás
  - csatolt dokumentumok
  - panasz oka
  - maga a panasz
  - Panaszos igénye
4. A Panaszos fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság, a kapcsolattartás és a hatékony panaszkezelés miatt van szükség.
  5. A bekért és/vagy rendelkezésre bocsátott személyes adatok és azokhoz kapcsolódó nem személyes adatok kizárólag a panaszkezelés célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálnak és nem szolgálhatnak egyéb adatkezelési célt.
  6. Egyebekre az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.

## X. Jogorvoslat

1. Tekintettel arra, hogy Üzemeltető 15 napos válaszadási határidőt határozott meg, úgy ennek eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
2. Üzemeltető az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kísérli meg rendezni.
3. Bírósági eljárás. Panaszos jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint. Panaszos a bírósági hatáskörökkel és illetékességgel kapcsolatosan a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) honlapon tájékozódhat.

## XI. Záró rendelkezések

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Üzemeltető nem számolhat fel.

Kelt: 2018. március hó 1. nap

Kleisz Zoltán  
Ügyvezető Igazgató  
Matro Kft.

Azonosító: Matro_Adatvedelmi_Szab_v2	Kiadás: 2	Módosítás: 0	Dátum: 2018.03.01.
---	-----------	--------------	--------------------

**Jegyzőkönyv (Panaszkezelési Szabályzat I. sz. melléklete)**

Panasz azonosítója:			
Panasz felvételének dátuma:			
Panasz felvételének helye:			
Panasz felvevője (Munkatárs neve), elérhetősége:			
Panasz előterjesztésének módja:	Írásbeli	Szóbeli	
Szóbeli bejelentés esetén:	Személyesen szóban	Képviselő útján szóban	Személyesen telefonon
Panaszos neve:			
Panaszos lakcíme:			
Panaszos telefonszáma:			
Panaszos képviselőjének neve, levelezési címe, telefonszáma:			
A telefonhívás időpontja (ha telefonon történt a panasz bejelentése):			
Szóbeli panasz előterjesztésének időpontja (ha nem telefonon történt):			
Panaszolt szolgáltatás:			
Tények, csatolt dokumentumok (ha vannak):			
Panasz oka:			
Maga a panasz:			
Panaszos igénye:			
Üzemeltető nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges/Panasz orvoslásának módja, ideje:			
Panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja (ha nem azonnali):			

(Szükség esetén pótlappal bővíthető!)

Kmf.

Üzemeltető részéről aláírás

Panaszos/Panaszos képviselőjének aláírása

Azonosító: Matro_Adatvedelmi_Szab_v2	Kiadás: 2	Módosítás: 0	Dátum: 2018.03.01.
---	-----------	--------------	--------------------



**Panaszbejelentő nyomtatvány (Panaszkezelési Szabályzat II.sz.  
Melléklete)**

Panaszos neve:	
Panaszos lakcíme:	
Panaszos telefonszáma:	
Panaszos képviselőjének neve, levelezési címe, telefonszáma:	
Panaszolt szolgáltatás:	
Tények, csatolt dokumentumok (ha vannak):	
Panasz oka:	
Maga a panasz:	
Panaszos igénye:	
Kelt:	
Panaszos/Képviselő aláírása:	

**ÜZEMELTETŐ TÖLTI KI!**

Panasz azonosítója:	
---------------------	--

Panaszbejelentő nyomtatvány kezelőjének neve, aláírása:	
--	--