

## IT-NAV HUNGARY KFT.

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### 1. Bevezetés

Az Ügyfelek panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítettem a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatot.

### 2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös informatikai kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

### 3. Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeljük.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során az egyszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekintjük alapkövetelménynek és várjuk el Ügyfeleinktől.

A beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszünk, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

### 4. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** a vállalkozás tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos a vállalkozás eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

**Nem minősül panasznak**, ha az Ügyfél a vállalkozás dolgozóitól általános tájékoztatást, véleményt igényel.

- **Panaszos:** az a természetes személy, aki szolgáltatásainkat igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panaszos általában a vállalkozás ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki tevékenységünket nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

- **Ügyfél:** Panaszos személy.

## 5. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a vállalkozás székhelyén, valamennyi telephelyén és honlapján (www.itnav.hu) is elérhetővé tesszük, illetve közzétesszük.

# I. Panaszkezelés menete

## 1. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz:           - személyesen, (3300 Eger Hatvani kapu tér 8. 3/21.)  
                                      - telefonon (+36 20 222 0 222)
- b) Írásbeli panasz:           - személyesen vagy más által átadott irat útján  
                                      - postai úton (3300 Eger Hatvani kapu tér 8. 3/21.)  
                                      - elektronikus levélben (info@it-nav.hu)

### 1.1. Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél:

- Munkaidőben a munkatársainkhoz vagy
- a rendelkezésre álló telefonon keresztül fordulhat. Telefon: +36 20 222 0 222

### 1.2. Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében kérjük Ügyfeleinket, hogy lehetőség szerint használják a Honlapunkon közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely a Cégünknel is elérhető. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölése. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: tett már előzetesen is bejelentést stb.) is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz a szolgáltatásunk személyes jellege miatt képviselő útján csak akkor fogadható el, ha az ügyfél elháríthatatlan külső ok miatt nem tud személyesen eljárni. Ilyen esetben a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- A vállalkozás címére: 3300 Eger, Hatvani kapu tér 8. 3/21.
- A vállalkozás e-mail címére: info@it-nav.hu

## 2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

### 2.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgáljuk és szükség szerint azonnal orvosoljuk.

Telefonon közölt panasz esetén annak tényéről és részleteiről (a panasz pontos leírásával) jegyzőkönyvet kell felvenni. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldjük.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljesszűrtően kivizsgálásra kerüljön;
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

### 2.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a panaszügyet érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontot és az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban megküldjük az Ügyfél részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudjuk folytatni.

A panaszkezelés során igyekszünk a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítjuk, hogy döntésünk során a hatályos jogszabályok szerint vizsgáljuk ki, orvosoljuk, vagy utasítjuk el a panaszt. Panaszügyben hozott döntésünket közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldjük meg Ügyfeleink részére.

A panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díj nem számítható fel.

## 3. A panaszkezelés során különösen az alábbi adatok kérhetők az ügyféltől:

- a) neve;
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

#### 4. Panaszkezelés folyamata

A panasz benyújtását követően elsődleges feladatunk annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, e-mailben, postai úton, stb.).

Kiemelt figyelmet fordítunk a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytatunk, amelynek során többek között vizsgáljuk:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz kapcsolódó reklamációkat;
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettségét.

#### 5. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

5.1 A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

#### 6. Panasznyilvántartás és adatvédelem

6.1. Az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét

- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Ezen felül jogosultak vagyunk jogaink érvényesítéséhez vagy kötelezettségeink teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

## **II. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

### **2. Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2025.év 01. hó 01. napjától hatályos.