

Az alkalmazás jogi dokumentációja

Adatvédelem & Panaszkezelés & Szerzői jogok

02. Adatvédelmi szabályzat

2.1 A szabályzat az alábbi fogalmakat használja

- „Személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható,
- „Adatkezelés”: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés,
- „Az adatkezelés korlátozása”: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából,
- „Adatkezelő”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza,
- „Adatfeldolgozó”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel,
- „Címzett”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e,
- „Harmadik fél”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak,
- „Az érintett hozzájárulása”: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez,
- „Felügyeleti szerv”: egy a tagállam által a GDPR 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv,
- „Adatvédelmi incidens”: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes meg-

semmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

2.2 A személyes adatok kezelésére vonatkozó elvek

- Az adatkezelést az Adatkezelő jogszerűen és tisztességesen, továbbá az érintett számára átlátható módon végzi. Ennek érdekében az Adatvédelmi tájékoztató és a többi dokumentumhoz csatolt eseti adatvédelmi tájékoztató útján közli ügyfeleivel és alkalmazottjaival azokat az adatvédelmi szabályokat, amelyeket az Adatkezelő üzleti és belső folyamataiban alkalmaz. („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság elve”),
- A személyes adatok gyűjtése csak egyértelmű és jogszerű célból történhet és a további kezelés is kizárólag ezekkel a célokkal összhangban valósulhat meg. („célhoz kötöttség elve”),
- Az adatkezeléseknek a kitűzött célok szempontjából mindig megfelelőnek és relevánsnak kell lenniük és csak a szükséges mértékre korlátozódhatnak. („adattakarékosság elve”),
- A kezelt adatoknak a teljes munkafolyamatban pontosnak és naprakészeknek kell lenniük, ezért az Adatkezelő minden ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a pontatlan személyes adatokat helyesbítsék vagy szükség esetén töröljék a lehető legrövidebb időn belül. („pontosság elve”),
- Az Adatkezelő személyes adatokat csak a célok megvalósításáig, illetve a jogalap fennállásáig kezeli, kivéve azt az esetet mikor a tovább kezelést jogszabály írja elő. („korlátozott tárolhatóság”),
- Az Adatkezelő ügyel arra, hogy megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel biztosítsa a kezelt személyes adatok biztonságát az adatvédelmi incidensek bekövetkezése ellen. („integritás és bizalmi jelleg elve”),
- Az Adatkezelő felelős azért, hogy az adatbiztonsági szabályai és az azon alapuló adatkezelési gyakorlata megfeleljen az Infotv. és a GDPR előírásainak. és képes legyen a megfelelés igazolására.

2.3 Adatkezelő által használt adatkezelések jogi alapjai

- Az „érintett” önkéntes és kifejezett hozzájárulása és az adatkezelés jogszabályi rendelkezésen alapul,
- Az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy pedig az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges,
- Az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az ezen érdekeltek érdekeivel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek a személyes adatok védelmét teszik szükségessé. Ezekben az esetekben az Adatszolgáltató mindig elvégzi a szükséges kockázatelemzést és annak eredménye alapján dönt az adatkezelésről.

2.4 Adatkezelésben érintett személy jogainak biztosítása

Az adatkezelő kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az érintett alapos és érthető tájékoztatást kapjon a személyes adatai kezelésével kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről, így különösen:

- Az adatkezelőnek és az esetleges adatfeldolgozóinak a kilétéről,
- Az adatkezelő felelős vezetőjének nevéről és elérhetőségeiről,
- Személyes adatai kezelésének céljáról és a kezelés jogalapjáról,
- Amennyiben a jogalap az érintett beleegyezésén alapul, azt be kell szerezni, ha a jogalap valamely jogszabályi rendelkezés, akkor azt kell az érintettel közölni, ha pedig a jogalap az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdeke, akkor erről kell felvilágosítani az érintettet,
- A személyes adatok címzettjeiről, ahová azokat továbbítják,
- A személyes adatok kezelésének időtartamáról,
- A személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogairól és a számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségekről,
- Amennyiben a személyes adatokat az adatkezelő nem az érintettől szerezte be, akkor az előbbieken túlmenően arról is, hogy az adatkezelő azokat milyen forrásból szerezte, illetve a forrás nyíltan hozzáférhető volt vagy sem.
- Amennyiben az adatokat az adatkezelő az érintettől gyűjtötte, a tájékoztatást a gyűjtés megkezdésekor megadja. Amennyiben az adatgyűjtés más forrásból származik az adatkezelő az adatok megszerzésétől számított ésszerű határidőn – legkésőbb egy hónapon – belül, illetve az érintettel való első kapcsolat felvételkor tájékoztatja őt. („az érintett tájékoztatáshoz való joga”). Az adatkezelő biztosítja az érintett számára, hogy visszajelzést kapjon, arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, a kezelés adott stádiumában mi az adatkezelés célja. Továbbá jogosult az összes olyan kérdésre felvilágosítást kapni, amelyekről az adatkezelés megkezdésekor is tájékoztatja őt az adatkezelő. („az érintett hozzáférési joga”).
- Az Adatszolgáltató köteles az érintett kérésére, illetve saját észlelés esetén is késedelem nélkül helyesbíteni az érintettre vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Az érintettnek joga van arra is, hogy figyelemmel az adatkezelés céljára, kérje a rá vonatkozó személyes adatok kiegészítését. („az érintett helyesbítéshez való joga”).

2.5 Az Adatkezelő köteles az adatokat törölni, ha

- A személyes adatok kezelésének célja megszűnt vagy a kezelés jogalapja a továbbiakban nem áll,
- A személyes adatokat jogellenesen kezelték. („az érintett törléshez – elfeledtetéshez – való joga”).

2.6 Az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha

- Az érintett a személyes adatok pontosítását kéri, arra az időre, amíg az adatkezelő ellenőrizni tudja az adatok pontosságát,
- Az adatkezelés jogszerűsége megszűnt, de az érintett nem a törlést, hanem az adatfelhasználás korlátozását kéri,
- Amennyiben a Adatkezelőnél valamely személyes adat korlátozás alá kerül, azt a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával vagy jogi igényekkel kapcsolatos intézkedések, illetve más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében lehet kezelni. („az érintettnek az adatkezelés korlátozásához való joga”),
- Az Adatkezelő minden olyan esetben, amikor az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatban helyesbítésre, törlésre vagy adatkezelés korlátozásra kerül sor erről tájékoztatja az összes olyan címzettet, amellyel az a személyes adatot közölte, annak érdekében, hogy a címzettek is végrehajthassák az adatokkal kapcsolatban szükséges intézkedéseket,
- Az Adatkezelő az érintett kérése alapján biztosítja, hogy a rá vonatkozó és az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkaphassa, illetve ugyancsak az érintett kérésére ezeket az adatokat az érintett által meghatározott más adatkezelőnek továbbítsa. („az érintett adathordozhatósághoz való joga”). Az Adatkezelő biztosítja – amennyiben erre sor kerül, hogy az érintett tiltakozhasson személyes adatainak közvetlen üzletszerzés céljára való felhasználása ellen. Ebben az esetben a személyes adat ilyen célra a továbbiakban nem kezelhető. („érintett tiltakozáshoz való joga”),
- Az érintettnek joga van arra, hogy az adat kezelése ellen panaszt tegyen a Felügyeleti Hatóságnál, illetve bírósági jogorvoslattal éljen az Adatkezelő vagy adatfeldolgozója ellen, ha úgy látja, hogy azok adatkezelése nem felel meg az adatvédelmi jogszabályok előírásainak. A bírósági eljárás kezdeményezése esetén a bíróság soron kívül jár el és a per a lakóhely vagy a tartózkodási hely szerinti törvényszék előtt is megindítható.

2.7 A Felügyeleti Hatóság

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11, (+36 1 391 1400). Az Adatkezelő az érintett személyes adatkezeléssel kapcsolatos kérelmének előterjesztésével kapcsolatosan az alábbiak szerint intézkedik:

- Az Adatkezelő fő szabályként a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelme alapján hozott intézkedésekről,
- Ha kérelemben foglaltak összetettsége vagy nagy száma indokolja a határidő két hónappal meghosszabbítható,
- Ha kérelmét elektronikus úton nyújtotta be, az Adatkezelő is elektronikus úton válaszol, kivéve, ha más-ként kéri,

- Az Adatkezelő válaszában felhívja az érintett figyelmét a rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekre,
- Ha az Adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó személy kilétével kapcsolatban, további megerősítő információkat kérhet személyazonossága megerősítésére,
- Az Adatkezelő az érintett kérelmére tett intézkedéseket díjmentesen biztosítja, ha azonban az érintett kérelme nyilvánvalóan megalapozatlan vagy többszörösen ismétlődő, az Adatkezelő adminisztrációs díjat számíthat fel vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

2.8 Adatkezelővel kapcsolatos személyes adatkezelések

Az Adatszolgáltató az általa üzemeltetett honlapon alkalmaz rövid adatfájlokat, sütiket (cookie), amelyeket a Honlapja a felhasználók számítógépén helyez el. A sütik használatáról az ADATVÉDELEM pont alatt az Adatkezelő Honlapján tájékoztatást ad és azokat csak a látogatók kifejezett hozzájárulása gomb megnyomása esetén telepíti a Honlapra látogatók számítógépére.

2.9 Az Adatkezelő Hírlevélre történő feliratkozásra

E menüpont alatt kezelt személyes adatok köre:

- A feliratkozó vezetékneve, - a feliratkozó keresztnéve, - a feliratkozó e-mail címe,
- Az adatkezelés célja: a feliratkozóval való marketing célú kapcsolattartás,
- Az adatkezelés jogi alapja: a feliratkozó kifejezett és önkéntes beleegyezése,
- Az adatkezelés címzettjei: az Adatkezelő marketing ügyintézői és Honlapkezelő operátora,
- Az adatkezelés időtartama: a feliratkozó hozzájárulásának visszavonásáig.

2.10 A „kapcsolat” menü adatkezelése

Az e menüpont alatt kezelt személyes adatok köre:

- Az üzenetküldő: neve, - e-mail címe, - telefonszáma, - az üzenet tartalmába foglalt személyes adat,
- Az adatkezelés célja: marketing kapcsolat építés,
- Az adatkezelés jogi alapja: az üzenetet küldő kifejezett és önkéntes hozzájárulása,
- Az adatkezelés címzettje: az Adatkezelőnek az üzenetben foglaltak megválaszolására ill. alkalmazottja,
- Az adatkezelés időtartama: az üzenetben foglaltak teljes megválaszolásáig, illetve az adatkezelés visszavonásáig.

2.11 Az álláspályázat adatkezelése

A kezelt személyes adatok:

- Neve, - születési neve, - ideje, - helye, - anyja neve - lakcíme, - telefonszáma,
- Az adatkezelés célja: jelentkezés, pályázat elbírálása,
- Az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes és kifejezett hozzájárulása,
- Az adatok címzettjei: az Adatkezelőnél a munkáltatói jogok gyakorlására jogosult vezető,

- Az adatok kezelésének időtartama: a jelentkezés, a pályázat elbírálásáig. A kiválasztásra nem kerülő jelöltek személyes adatait törölni kell, ugyanígy kell eljárni annak a pályázónak az adataival, aki a pályázat időtartama alatt a pályázatát visszavonta. A pályázat lezárulta és az eredmény kihirdetése után a pályázók személyi adatait az Adatkezelő csak a pályázók önkéntes és kifejezett hozzájárulása birtokában kezelheti tovább. A hozzájárulást a felvételi eljárás lezárásáról küldött értesítésben kéri az Adatkezelő megfelelő határidőt hagyva a válasza. Ebben meg kell határozni a tovább kezelés észszerű időtartamát is. Amennyiben az érintett a levélre nem válaszol vagy a tovább kezeléshez nem adja meg a hozzájárulását a személyes adatait az Adatkezelő törli.

2.12 Szerződés, üzleti levelezés személyes adatai

A kezelt személyes adatok:

- A magánszemély, egyéni vállalkozó neve, - lakcíme, székhely, - adószáma, - nyilvántartási száma,
- A személyes adatkezelés célja: a szerződés megkötése, teljesítése,
- A személyes adatkezelés jogi alapja: a Ptk. hatályos rendelkezései,
- A személyes adatok címzettjei: az Adatkezelő képviselője, a könyvelési, adózási feladatokkal megbízott dolgozója.
- Az Adatkezelő kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az így kezelt adatok ne kerüljenek bele harmadik személyekkel folytatott üzleti kommunikációba. Kezelésének időtartama: a szerződés megszűnését követő 5 év, számviteli adatok esetében 8 év.

2.13 A Természetes személy, szerződés, levelezés adatai

A kezelt személyes adatok:

- A természetes személy neve, beosztása, - telefonszáma, - e-mail címe,
- A személyes adatok kezelésének célja: az ügyféllel kötött szerződésének megkötése, teljesítése, üzleti kapcsolattartás,
- A személyes adatok kezelésének jogi alapja: a Ptk. hatályos rendelkezései,
- A személyes adatok címzettjei: az Adatkezelő képviselője, a könyvelési, adózási feladatokat ellátó dolgozója is,
- Az Adatkezelő kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az így kezelt személyes adatok ne kerüljenek bele harmadik személyekkel folytatott üzleti vagy egyéb célú kommunikációba. A személyes adat kezelésének időtartama: a szerződés megszűnését követő 5 év, számviteli adatok esetében 8 év.

2.14 Adatkezelő megbízott adatfeldolgozója

Az Adatkezelő „IT” szolgáltatója: Füleki Szabolcs E.V.

Az adatkezelés jogi alapja: a megrendelővel kötött szerződés rendelkezései.

2.15 Sütik használatáról szóló tájékoztatás

A webhely és online szolgáltatásai eseténként használhatnak úgynevezett „sütiket”. A sütik teszik lehetővé például a bevásárlókosár használatát és webhelyeink mű-

ködésének személyre szabását, emellett adatokkal szolgálnak arról, hogy a webhelyek mely részét hányan látogatják, segítenek felmérni a reklámok és a webes keresések hatékonyságát, és segítenek feltérképezni a felhasználói szokásokat, aminek révén tovább növelhetjük termékeink és tájékoztató anyagaink minőségét. Nem használunk személyes adatok és azonosítható információk gyűjtésére alkalmas sütiket. Ha azonban Ön szeretné leltítani vagy blokkolni az ehhez az alkalmazáshoz tartozó sütiket, vagy törölni a már kihelyezetteket, azt böngészője beállításaiiban megteheti. Mivel webhelyünk számos oldala használ sütiket, a blokkolásuk azzal járhat, hogy a webhelyek egyes részein bizonyos funkciók elérhetetlenné válnak.

Webhelyeinkre és egyéb online szolgáltatásainkra az alábbi kategóriák érvényesek:

1. kategória – Nélkülözhetetlen sütik

Ezek a sütik alapvető fontosságúak ahhoz, hogy látogatóink böngészhessék a webhelyeket és használhassák azok funkcióit. E sütik nélkül nem biztosíthatók az olyan szolgáltatások, mint a bevásárlókosár és az elektronikus számlázás.

2. kategória – Fejlesztést elősegítő sütik

Ezek a sütik információt gyűjtenek arról, hogy Ön hogyan használja a webhelyeinket – például, hogy melyik oldalakat látogatja a leggyakrabban. Ezen adatok alapján tovább javíthatjuk webhelyünk felépítését annak érdekében, hogy a felhasználók könnyebben eligazodjanak rajtuk. Emellett társvállalataink ezeken a sütiken keresztül értesülnek arról, ha valaki az ő webhelyükről jutott el valamelyik webhelyünkre, és ha a látogatás során megvásárolta valamelyik termékünket vagy szolgáltatásunkat. A sütik a megvásárolt termék vagy szolgáltatás adatait is továbbítják. Ezek a sütik nem gyűjtenek személyazonosításra alkalmas adatokat. Az általuk gyűjtött összes adat ömlesztett, ennél fogva névtelen.

3. kategória – Használati élményt javító sütik

Webhelyeink ezeknek a sütiknek a segítségével jegyzik meg, hogy a látogató milyen lehetőségeket választott ki. Például egy ilyen süti tárolhatja a látogató földrajzi tartózkodási helyét, aminek alapján az adott helyhez honosított webhelyváltozatot jelenítjük meg számára. Olyan beállításokat is tárolhatnak ezek a sütik, mint a szövegméret, a betűtípus és a webhely egyéb módosítható jellemzői. A webhelyek ezenkívül arra is használhatják őket, hogy az ismétlődés elkerülése érdekében megjegyezzék, a látogató mely kiemelt termékeket vagy videókat nézte már meg. Az e sütik gyűjtötte adatok nem alkalmasak a látogató személy szerinti azonosítására, és a webhelyen kívüli böngészési tevékenység sem követhető nyomon a segítségükkel.

04. Panaszkezelési szabályzat

3.1 Általános tájékoztató

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.

3.2 A panaszkezelési szabályzat célja

A Panaszkezelő a panaszosainak, panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése, átlátható és hatékony kezelése, valamint a vonatkozó jogszabályok betartása.

3.3 A panaszkezelési fogalmak

A vállalkozás a következő fogalmakat használja a jelen Panaszkezelési Szabályzatban és annak mellékleteiben, ezért javasolja a következő fogalmak áttekintését:

- Üzemeltető: Más néven szolgáltató, (aki az alkalmazás üzemeltetője és az adatai az impresszumban megtalálhatóak),
- 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 teljeskörűen megvizsgálni és megválaszolni köteles,
- Panaszos: Minden olyan, a 2013. évi V. törvény alapján fogyasztónak minősülő 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 (vagy Vendég): az Üzemeltetővel kapcsolatba kerülő fogyasztó, aki a gyakorlatban az Üzemeltető valamely szolgáltatását igénybe vevő természetes személy,
- Fogyasztó: a 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bek. 3. pontja alapján a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenységén kívül eljáró term. személy,
- Munkatárs: az Üzemeltetővel megbízási-, munka- vagy egyéb jogviszonyban levő természetes személy, aki az Üzemeltető szolgáltatásainak ellátásának, teljesítésének feladatával van megbízva és aki-nek tevékenységével kapcsolatban az Üzemeltető teljes felelősséget vállal a fogyasztók, vendégek, panaszosok és más harmadik személyek irányában.

3.4 A panaszkezelési szabályzat hatálya

- Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed az Üzemeltető minden, panaszkezeléssel megbízott Munkatársra, akik kötelesek megismerni jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak,
- Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed minden Panaszosra,

- Jelen szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a panaszokra, valamint minden panaszkezelési tevékenységre,
- Jelen Szabályzat 2023. 01.01. napjától további rendelkezésig vagy visszavonásig hatályos.

3.5 A panaszkezelési szabályzat alapelvei

A panaszok kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

- Az Üzemeltető számára a legfontosabb, hogy Ügyfelei mindig elégedettek legyenek az általa nyújtott szolgáltatásokkal. Ezért Üzemeltető a panaszokat pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki, mely vizsgálat fontos minőségbiztosítási és minőségjavítási információkat is hordozhat,
- 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,
- Üzemeltető a panaszokat és Panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

3.6 A panaszbejelentés módjai

Személyesen, Telefonon, Írásban: Postai úton az impresszumban feltüntetett elérhetőségeken.

Személyesen vendégkönyvbe tett írásbeli panasszal, vagy a panaszbejelentő nyomtatvány kitöltésével, Bármi 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.

3.7 A panaszkezelési eljárás

- Panaszos panaszát szóban vagy írásban közli az Üzemeltetővel,
- Telefonon (vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával) közölt szóbeli panaszt az Üzemeltető köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A számot az Üzemeltető a Panaszossal közli,
- Amennyiben a Panaszos panaszát szóban teszi meg, úgy arról az Üzemeltető jegyzőkönyvet készít,
- Üzemeltető a szóbeli panaszt annak közlése után azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az azonnali orvoslás lehetséges, úgy Üzemeltető a jegyzőkönyvben feljegyzi az orvoslás módját, idejét is, és a jegyzőkönyvet az Iratkezelési Szabályzat szerint iktatja, a Belső Adatvédelmi Szabályzat szerinti ideig nyilvántartja, egy példányát a Panaszosnak megküldi/átadja,
- 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 másolatát példányát: 1. személyesen közölt szóbeli panasz

esetén helyben a Panaszosnak átadni, 2. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

- A válasz a Panaszos számára történhet postai úton, elektronikus úton küldött levél (e-mail), valamint fax és távirat segítségével is,
- A jegyzőkönyv mintája a jelen Panaszkezelési Szabályzat mellékletében található,
- Írásbeli panasz történhet panaszbejelentő nyomtatvány Panaszos által történő kitöltésével is,
- A panaszbejelentő nyomtatvány mintája a jelen Panaszkezelési Szabályzat mellékletében található,
- Az írásbeli panasz, valamint a jegyzőkönyvbe vett panasz kivizsgálását az Üzemeltető panaszkezeléssel megbízott munkatársa végzi az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével. Munkatárs kialakítja az álláspontját, majd a jegyzőkönyvet, panaszbejelentő nyomtatványt, a körülményeket és az álláspontját az Üzemeltető vezetője számára feltárja, aki a panasszal kapcsolatos döntését meghozza, amelyet Munkatárs a Panaszos felé haladéktalanul továbbítani köteles,
- Munkatárs és a vezető, 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.

3.8 A panasznyilvántartás

- Tekintettel a panaszbejelentések elérhető, igen különböző módjaira, különösen hangsúlyos a különböző módokon tett panaszok egységes nyilvántartásban történő kezelése,
- 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),
- 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,
- A nyilvántartásból az egyes panaszokra adott válaszcímzési határidőnek egyértelműen megállapíthatónak kell lennie,

- 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.

3.9 A panaszkezeléssel megbízott dolgozók

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

3.10 Panaszkezelés tájékoztatás kötelezettsége

- A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettséget az Üzemeltető úgy teljesíti, hogy: 1.a panaszbejelentő nyomtatvány és a jegyzőkönyv kitölthető mintáját, valamint, 2.a mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzatot elérhetővé teszi a fogyasztók számára,
- Ugyanakkor Üzemeltető felhívja a figyelmet arra, hogy minden írásbeli panasz, függetlenül attól, hogy a nyomtatvány kitöltésével készült-e, vagy sem, panaszként kezel és nyilvántart,
- 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, 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,
- A Panaszos fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság, a kapcsolattartás és a hatékony panaszkezelés miatt van szükség,
- 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 cél,
- Egyebekre a Belső Adatvédelmi Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.

3.11 A panaszkezelés jogorvoslata

Tekintettel arra, hogy Üzemeltető 15 napos válaszadási határidőt határozott meg, úgy ennek eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- A járási hivatalok járnak el a fogyasztóvédelmi jogvitákban első fokon, ezért Panaszos fogyasztói panaszával a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat, melynek elérhetőségeit az alábbi linke kattintva, lakóhelyének megjelölésével kiválaszthatja, így az aktuális, pontos elérhetőségeket közvetlenül megtekintheti: <http://jarasinfo.gov.hu/>,
- A vonatkozó kérelemnek tartalmaznia kell a Panaszosnak (Fogyasztónak) és képviselőjének a nevét, lakcímét vagy székhelyét, Panaszosnak a hatóság döntésére való kifejezett kérelmét, továbbá meg lehet adni az elektronikus levélcímét, a telefax számát vagy telefonos elérhetőséget,
- A kérelemnek fentiekén túl tartalmaznia kell: a kérelemmel érintett vállalkozás, tehát az Üzemeltető nevét, valamint ha a Panaszos rendelkezésére áll, székhelyének címét, a feltételezett jogsértéssel vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét, ha ez különbözik a székhelytől, a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az Üzemeltetőnek a Panaszos megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását,
- Tekintettel arra, hogy az elsőfokú eljárás illetékmentes, így a kérelemmel illetéket nem kell leróni,
- Üzemeltető felhívja a Panaszosok és egyébként minden Fogyasztó figyelmét arra is, hogy a járási hivatalok fogyasztóvédelemmel foglalkozó szakembereinél tanácsokat is kérhetnek jogaikkal, termék-szavatossággal és egyebekkel kapcsolatban. Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Megyei Kormányhivatal jár el. Üzemeltető nyitott arra, hogy online vitarendezési platform segítségével oldja meg az esetlegesen felmerülő vitás kérdést. Az online vitarendezési platform elérhető: <http://ec.europa.eu/odr>
- Panaszos panaszával jogosult Békéltető Testület közreműködését is kérni, panaszát ezen testület előtt is intézheti. Panaszos a lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testület elérhetőségét, lakóhelyének megadásával, az alábbi linke kattintva érheti el: www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek,
- Üzemeltető ezúton tájékoztatja a Panaszosokat, hogy az Üzemeltető székhelye szerinti Békéltető Testület az alábbi honlapon található: <https://bekeltetes.hu/udvozlo?id=testuletek>
- Üzemeltető az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kíséri meg rendezni,
- 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

panasztevő olvasható aláírása