



SZENT
KERESZT
ALAPÍTVÁNY

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2018. május 20.

Alapítvány neve: Szent Kereszt Alapítvány

Székhely: 1138 Budapest, Váci út 186.

Nyilvántartási szám: 8592

Adószám: 18107054-1-41

a továbbiakban, mint *Alapítvány*

az Érintett panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

Jelen szabályzat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az Általános Adatvédelmi Rendelet (továbbiakban GDPR) alapján készült.

A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A PANASZKEZELÉS MENETE

1. A bejelentés módjai

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha az Érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapítvány a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel.

Az Alapítvány köteles a jegyzőkönyv másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Érintettnek átadni,¹
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Érintettnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

¹ A fogyasztóvédelmi törvény a szóbeli panaszt megbontja személyesen-, illetve egyéb módon közölt szóbeli panaszra. A szabályozás alapján egyértelmű az Alapítványok kötelezettsége, így a szóbeli (pl. telefonon, vagy Skype-on közölt) panaszról is jegyzőkönyvet kell felvenni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. A hangrögzítésről az ügyfél figyelmét fel kell hívni a telefonos ügyintézés kezdetekor.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Alapítvány köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. Az egyedi azonosító szám bevezetése a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot az Érintettel is közölni kell.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Érintett neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Érintett panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- az Alapítvány nyilatkozata az Érintett panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Érintett aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az Alapítvány szóbeli panasz esetén köteles biztosítani az Érintett számára az alábbi panasztételi lehetőségeket:

a) **személyesen:**

Az érintett számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében:

Cím: Kék Duna Otthon Sződliget H-2133 Duna-part 2.

Nyitvatartási idő: munkanapokon 8:00-16:00 óra

b) **telefonon:**

munkanapokon 8:00-16:00 óráig.

Írásbeli panasz

- Az írásbeli panaszt az Alapítvány a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.
- Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját az Alapítvány indokolni köteles.
- Az Alapítvány a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- A panasz elutasítása esetén az Alapítvány köteles az Érintettet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- A panaszt nemcsak meg kell 30 (harminc) napon belül válaszolni, hanem annak az Érintett részére eljuttatásáról is gondoskodni szükséges.
- Az írásbeliség követelményének levél, e-mail vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett 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.

Meghatalmazott útján:

- Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, a meghatalmazott kizárólag akkor láthat el képviseletet, ha a meghatalmazás olyan közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba van foglalva.

2. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alapítvány nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

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

3. Jogorvoslat

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Érintett az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- 1) Amennyiben a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz lehet fordulni.

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatóság

Székhely: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Email: ugyfelszolgalat@naih.hu

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

Honlap: <http://naih.hu>

- 2) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Békéltető Testületi eljárást lehet kezdeményezni.

Név: Budapesti Békéltető Testület

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefon: (1) 488-2131

Fax: (1) 488.2186

Honlap: <http://bekeltet.hu/>

- 3) Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben első fokon a járási hivatalok járnak el.
- 4) A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának az Alapítványhoz történő benyújtását követően, jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

HATÁLYBALÉPÉS

Jelen szabályzat 2018. május 20. napjától hatályos.