

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

- 2018. május 22 napjától hatályos -

A. Bevezetés

A **CVO Digital Kft.** (a továbbiakban: **"CVO"**) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseire figyelemmel, a hozzá beérkező panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében a panaszok nyilvántartását, kivizsgálását és kezelését az alábbi szabályzat szerint végzi.

B. Fogalmak

1. **Panasz:** az CVO tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, munkatársainak magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatban felmerülő minden olyan kérelem vagy bejelentés, amelyben a panaszos a tevékenységet, szolgáltatást, terméket, a munkatársak magatartását vagy mulasztását bármely okból kifogásolja és azzal kapcsolatos egyértelmű igényt fogalmaz meg. Az CVO a lehetőségekhez mérten az olyan panaszokat is kivizsgálja, amelyek nem tartalmaznak egyértelmű igényt. Nem minősül panasznak az általános információ, felvilágosítás, tájékoztatás kérése, a véleménynyilvánítás, továbbá a szolgáltatással, termékekkel kapcsolatos javaslatok, illetve az adatmódosítási és egyéb olyan igények, amelyek nem állnak a fent megjelöltekkel kapcsolatban. Nem minősül panasznak a nyilvánvalóan alaptalan, rosszhiszemű bejelentés sem.
2. **Panaszos:** bárki, aki a jelen szabályzatban megjelölt módok egyikén panaszt terjeszt elő az CVO-val szemben. Panaszos nem csak az CVO-val szerződéses viszonyban álló személy vagy társaság lehet; panaszosnak minősül az is, aki nem áll jogviszonyban az CVO-val, de az CVO tevékenységét a fentiek szerint kifogásolja (pl. hirdetésekkel, telefonos megkeresésekkel kapcsolatos panaszok előterjesztője).
3. **Fogyasztó:** a panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

C. Panaszkezelés

1. Panasz bejelentésének módjai

a) Szóbeli panasz

Szóbeli panasz tehető

- személyesen 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49. cím alatt, munkanapokon 9-16 óráig, illetve

b) Írásbeli panasz

Írásbeli panasz tehető

- személyesen benyújtva a fenti címen, munkanapokon 9-16 óráig,

- postai úton a 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49. címre küldött levél útján

- az adatvedelem@cvonline.hu vagy info@cvonline.hu e-mailcímmre küldött elektronikus levél útján

2. A panaszra vonatkozó előírások, szükséges adatok

A panasz elbírálásához szükséges a kifogás és a kifogás alapjául szolgáló események pontos leírása, valamint az igény egyértelmű megjelölése. Amennyiben a panaszos a kifogását dokumentumokkal vagy bármely bizonyítékkal alá tudja támasztani (pl. sérült lappéldány), úgy a dokumentumot vagy egyéb bizonyítékot (vagy annak másolatát) is mellékelni kell a panaszhoz, vagy amennyiben ez nem lehetséges, úgy dokumentumot vagy egyéb bizonyítékot személyesen kell bemutatni. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, úgy az előzményekkel kapcsolatos információkat is szükséges megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a panaszos természetes személyazonosító adatai (nem természetes személy panaszos esetén székhely és nyilvántartási szám), továbbá a panaszos elérhetősége és aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén szükséges a képviseleti jogosultság meghatalmazással vagy más módon történő igazolása. Amennyiben a panaszost meghatalmazott képviseli, úgy a panaszon a meghatalmazottként eljáró személy nevét és adatait is fel kell tüntetni, továbbá a panaszhoz mellékelni kell a panaszos és a meghatalmazott aláírásával ellátott – természetes személy esetén legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt, cég esetén cégszerűen aláírt – eredeti meghatalmazást.

3. A Panasz kivizsgálása

Az CVO a panaszok kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, az CVO a panaszokat térítésmentesen kivizsgálja. Az CVO ugyanakkor nem köteles kivizsgálni a nyilvánvalóan alaptalan panaszt, vagy az érdemben már korábban elbírált, ugyanazon panaszos által ismételt benyújtott panaszt.

1.

1. Eljárás szóbeli panasz esetén

A szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panaszt az CVO haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Amennyiben a szóbeli panaszt nem az CVO illetékes munkatársánál terjesztették elő, úgy a Panaszt észlelő munkatárs a Panasszal kapcsolatban a Panaszos által közölt információkat és egyéb adatokat jegyzőkönyvben rögzíti és lehetőség szerint azonnal továbbítja az CVO panaszkezelésért felelős munkatársának. A Panaszt a panaszkezelését felelős munkatárs veszi nyilvántartásba. A Panasszal kapcsolatos vizsgálatot a panaszkezelésért felelő munkatárs folytatja le.

Ha a Panaszos a Panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a kapott választ, illetve tájékoztatást nem fogadja el, vagy a panasz azonnali kivizsgálása (például a fenti okból) nem lehetséges, az CVO a Panaszról (és szükség szerint az azzal kapcsolatos álláspontjáról) jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli Panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az Panaszosnak a Panaszra adott válasszal együtt, 30 napon belül megküldi. Egyebekben az CVO az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következő adatokat rögzíti:

a) a Panaszos neve;

b) a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;

c) a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

d) a Panasz részletes leírása;

e) a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;

f) a Panaszos által csatolt, illetve személyesen bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

g) az CVO nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása lehetséges volt, de a Panaszos a kapott válasszal nem értett egyet;

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;

i) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Panaszos aláírása.

1.

2. Eljárás írásbeli panasz esetén

Az írásban előterjesztett Panaszra az CVO álláspontját és – szükség szerint – érdemi döntését, intézkedését indokolással ellátva a Panasz Panaszos általi előterjesztését követő **30 napon belül** írásban vagy – elektronikus levél formájában érkezett Panasz esetén – elektronikus levél formájában megküldi a Panaszos részére (a Panaszos által megadott értesítési címre).

4. Adatkezelés

Az CVO a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

a) neve;

b) szerződésszám, ügyfélszám;

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;

d) telefonszáma;

e) értesítés módja;

f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;

g) panasz leírása, oka;

h) panaszos igénye;

i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;

j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait – a jelen Szabályzat 6. pontja szerint a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

4. A Panaszkezelés folyamata

- 4.1. A panasz benyújtását követően az CVO elsődlegesen eldönti, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés Panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a Panasz **regisztrációjára**, amely a Panasz nyilvántartásba vételét jelenti.
- 4.2. A Panasz nyilvántartásba vétele után az CVO kivizsgálja a Panaszt és az alapjául szolgáló körülményeket. A Panasz tisztázása végett az CVO munkatársa a Panaszost felkeresheti a Panaszos által megadott elérhetőségeken. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk beszerzésére.
- 4.3. Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntések a következők lehetnek:

1. Panasz elfogadása
 2. Panasz részbeni elfogadása
 3. Panasz elutasítása
- 4.4. A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

5. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén az CVO írásban tájékoztatja 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 CVO az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, 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)

6.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az CVO és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítheti, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvételt egy évig kell archiválni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

Az CVO a panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiválja. Hatósági vagy bírósági eljárás indulása esetén az adatokat az eljárás jogerős lezárultáig tárolja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

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

6.3. Adatvédelemmel kapcsolatos bővebb információt az CVO adatvédelmi tájékoztatójában olvashat.

D. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. Fogyasztói jogvita esetén a Tisztelt Fogyasztónak joga van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes **Békéltető Testületekhez** fordulni.

A Békéltető Testületek elérhetőségei:

1. Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Székhely: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538 Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Levelezési cím: Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

2. Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László E-mail cím: bmikik@bmikik.hu;

Levelezési címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Név: Dékány László, Jerney Zoltán

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

Levelezési cím:

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Név: Kirst László

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Név: Horváth László E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Levelezési cím:

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető

Testület Címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-749

Fax száma: (52) 500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt E-mail cím: info@hbkik.hu;

Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Név: Pintérné Dobó Tünde E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Név: Dr. Lajkóné dr. Víg Judit E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Levelezési cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Név: Dr. Rozsnyói György E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703 Fax száma: (1)-269-0703

Név: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81.

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Név: Dr. Novák Ferenc E-mail cím: skik@skik.hu;

Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 311-750

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;
Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Név: Mátyás Tibor E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszáma: 88/429-008, vagy 88/814-111 (VKIK)

Fax száma: 88/412-150 (VKIK fax száma)

Név: dr. Vasvári Csaba elnök (munkanapokon hívható 08:00-13:00 óráig; 06/30/608-0270-es mobilon)

Fogadóóra: kedden 08:00 – 13:00, ekkor közvetlenül hívható telefonszám: 88/814-121

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu web: www.bekeltetesveszprem.hu

Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Név: dr. Koczka Csaba E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

2. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az CVO székhelyén és valamennyi honlapján elérhetővé, illetve közzéteszi.

3. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2018. május 22 napjától hatályos.