

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kelt : Budapest, 2018. szeptember 10.

Jóbai Zsolt
ügyvezető

Jelen szabályzat a Replant4Care Kft. működésével kapcsolatos panaszügyek kivizsgálásának, elbírálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A Replant4Care Kft. a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkezett panaszokat.

Replant4Care Kft. gyógyászati segédeszköz boltjaiban a vásárlók könyvébe beírt panaszokat, reklamációkat a fogyasztóvédelmi hatóság irányadó előírásai szerint kezeljük. Jelen panaszkezelési szabályzat azok kezelésére nem vonatkozik.

1. Fogalmak, meghatározások

Panasz: Szóban vagy írásban jelzett, a Replant4Care Kft. működésével kapcsolatos, a jogszabályi háttér és etikai normák megsértésével, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségével és gyorsaságával, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. A panasz a Replant4Care Kft. tevékenységével szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban panaszos) a Replant4Care Kft. eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Panaszos: természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Replant4Care Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Replant4Care Kft.től általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

2. A panasz bejelentésének módjai

a) szóbeli panasz

▶ személyesen

- a panaszügyintézés helye(i) (pontos cím és időpont) megjelölése
- ennek hiányában a székhely és a hivatali munkaidő (8-16 óra között) megjelölése

▶ telefonon (hangrögzítés nem történik)

- telefonszám megjelölése és
- hívásfogadási idő megjelölése

b) írásbeli panasz

- ▶ személyesen vagy más által átadott irat útján
- ▶ postai úton (levelezési cím megjelölése)
- ▶ elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése)

Írásbeli panasz érvényességi kelléke az ügyfél aláírása. Amennyiben az panaszt az ügyfél meghatalmazott útján nyújtja be, a panaszhoz mellékelni kell a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást. Mind az írásbeli, mind a szóbeli panasz elbírálásának feltétele, hogy az ügyfél a panasz alapjául szolgáló tényállást olyan részletességgel írja le, hogy az egyedi ügy beazonosítható legyen. A panaszhoz mellékelni kell az abban foglaltak alátámasztását szolgáló dokumentumok másolatát is.

3. A panaszos ügyek intézésének alapelvei

A panasz eljárás során a Replant4Care Kft. szakszerűen, teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával, ügyfélbarát módon jár el. A panaszt tevőkkel szemben Replant4Care Kft. maximálisan udvarias, segítőkész magatartást tanúsít.

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Replant4Care Kft. számára, ezért a kivizsgálás, elemzés és értékelés során szerzett tapasztalatokat szervesen beépíti a működés rendjébe.

A Replant4Care Kft. törekszik arra, hogy a panaszosokat esetleges hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, fogyatékoság, stb.) ne akadályozza a panasz benyújtásában, így a panasz megtételére lehetőség van személyesen írásban vagy szóban, ill. postai úton, telefonon vagy e-mailben.

Replant4Care Kft. különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat.

Replant4Care Kft. a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, objektív módon kezeli és tartja nyilván. Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

4. A panaszügy intézése

A beérkezett panaszokat a Replant4Care Kft-nek különös figyelemmel kell megvizsgálni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.

a) A szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panaszt –

amennyiben ez lehetséges – azonnal meg kell vizsgálni és orvosolni. Ha a panasz mobil telefonra sms-ben érkezik, a panaszost a munkanap végéig vissza kell hívni. Amennyiben a panaszos hangposta-üzenetben jelentette be panaszát, úgy legkésőbb két munkanapon belül kell visszahívni. Az sms-ben vagy hangposta útján bejelentett panasz kizárólag akkor minősül szóbeli panasznak, ha a panaszost a jelen pontban foglaltak szerint a Replant4Care Kft. eredményesen vissza tudja hívni. Amennyiben a panaszost a Replant4Care Kft. a fenti határidőkön belül nem tudja visszahívni, ennek tényéről jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a panasz nyilvántartására vonatkozó szabályozás szerint meg kell őrizni.

Amennyiben a szóban (személyesen, telefonon) közölt problémára azonnal nem sikerül megoldást találni, úgy a panasz orvoslásába a panaszkezelő munkatársnak be kell vonnia közvetlen felettesét, annak távollétében helyettesét.

A szóban előterjesztett, azonnal orvosolt panaszról írásos feljegyzés nem készül.

Ha a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panaszt kezelő munkatárs ún. „panaszkezelő lap” kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a jegyzőkönyv e-mail, vagy postai úton megküldésre kerül. Amennyiben a jegyzőkönyv felvételére azért kerül sor, mert a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, ez esetben a jegyzőkönyv tartalmazza a Replant4Care Kft.-nek a panasszal kapcsolatos álláspontját is.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

- b) Az írásban előterjesztett panaszt, valamint a szóban előterjesztett, azonnal nem orvosolt panaszról készített jegyzőkönyvet a Replant4Care Kft. küldeményei között iktatja.

A beérkező, nyilvántartásba vett panaszokat a panasz tárgya szerinti szakmai ügyintéző megvizsgálja, orvoslására javaslatot tesz. A javaslat alapján a panasz kezeléséről születő döntést az ügyvezető hozza meg.

A Replant4Care Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak. Amennyiben a panasz elbírálásához a Replant4Care Kft.-nek további információra van szüksége, a Replant4Care Kft. azt a panasz beérkezésétől számított 15 napon írásban, igazolható módon bekérheti a panaszostól. A panasz elbírálására nyitva álló határidőbe a bekért dokumentumok megérkezéséig eltelt idő nem számít bele.

A Replant4Care Kft. a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
 - b) szerződésszám;
 - 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 olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- c) Amennyiben a természetes személy ügyfél (panaszos) nem ért egyet a Replant4Care Kft. válaszával, akkor a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található:
<http://jarasinfo.gov.hu/> -
<http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/25186>

5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezéséről, megoldását szolgáló intézkedésekről a Replant4Care Kft. 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.

6. A panaszügyintézésel kapcsolatos utólagos teendők

Az érkezett panaszokat és az arra adott válaszokat a Replant4Care Kft. három évig őrzi meg.

A megőrzési idő elteltével az okiratokat selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálása és elbírálása célját szolgálja

A Replant4Care Kft. évente, az ügyvezető igazgató intézkedése alapján értékelést végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetőleg csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munkafolyamatokba. Az ügyvezetés feladata, hogy az értékelés alapján a szükséges intézkedéseket megtegye.

Mellékletek:

- panaszbejelentő lap minta

PANASZOS	
neve:	
címe:	
tel/email:	
képviselője:	
elérhetősége:	

PANASZKEZELŐ	
felvevő:	
bejelentés ideje:	
bejelentés módja:	
tárgya:	

A PANASZ RÖVID LEÍRÁSA	

bejelentő aláírása

panasz felvevő aláírása

A vizsgálatért felelős személyek:
1)
2)
A vizsgálat határideje:

A vizsgálat elrendelője:
A vizsgálat elrendelésének napja:

VIZSGÁLATI EREDMÉNYEK

JAVASLAT A PANASZ MEGOLDÁSÁRA (elutasítás esetén indoklás)

A vizsgálatot végrehajtók aláírásai:

.....

.....

A PANASSZAL KAPCSOLATOS DÖNTÉS
Döntéshozó aláírása:
CSATOLT DOKUMENTUMOK

AZ INTÉZKEDÉS
Formája:
Megküldésének módja:
A panasz megválaszolásának időpontja:

Budapest, 20....., hónapja

.....
ügyvezető igazgató