

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2021.01.01-től

A Trader-Soft Hungary Kft. alapvető törekvése, hogy termékeivel, szolgáltatásaival és ügyfélszolgálatával az Ügyfelei elégedettek legyenek. Ennek ellenére előfordulhat, hogy Ügyfeleinknek észrevételeik vagy panaszuk merülnek fel. A Trader-Soft Hungary Kft. minden, a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt rögzít, kivizsgál, és az eredményről tájékoztatja az Ügyfelet.

A PANASZ ÉS A PANASZNAK NEM MINŐSÜLŐ BEJELENTÉS (KÉRÉS, KÉRDÉS, ÉSZREVÉTEL) KÖZÖTTI KÜLÖNBBSÉG

Panasznak tekinthetőek:

- Termékeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatos kellemetlenségek,
- Kifogástétel Cégünk eljárásával, tevékenységével kapcsolatban,
- Minden olyan jelzés, amelyben felmerül, hogy Cégünk nem tett eleget szerződéses-, illetve jogszabályi kötelezettségeinek.

Nem minősül panasznak:

- Általános információkérés termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, folyamatainkkal kapcsolatban,
- Adatváltozás bejelentése,
- Rendelés, visszamondás, szerződésmódosítási és egyéb, nem negatív jelzések

I. BEJELENTÉSI MÓDOK, ELÉRHETŐSÉGEK

A panasz bejelentése történhet írásban vagy személyesen az alábbi módokon:

Írásban:

- Postai úton, tértivevényes levélben (Cím: Trader-Soft Hungary Kft. 2314 Szigetszentmiklós-Lakihegy, Korboly utca 2.)
- Elektronikus levélben (e-mail): info@tradersoft.hu

Személyesen:

Előzetesen egyeztetett időpontban a Trader-Soft Hungary Kft. székhelyén (2314 Szigetszentmiklós-Lakihegy, Korboly utca 2.)

A hatékonyabb ügyintézés érdekében kérjük, hogy lehetőség szerint írásban nyújtsák be panaszukat. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: rendelésszám, terméknév) is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz csak az ügyfél aláírásával érvényes. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén megvizsgáljuk a képviseleti jogosultságot, ezért ha a panaszos meghatalmazott útján jár el, 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.

II. A PANASZ RÖGZÍTÉSE, KIVIZSGÁLÁSA, VÁLASZADÁS

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Panaszos ügyfél és panaszának azonosítása

- **E-mailen:** azonosítottak tekintjük az ügyfelet, ha az e-mailt a rendszereinkben szereplő címről küldi és a panasz tárgya beazonosítható.
- **Levéiben:** azonosítottak tekintjük az ügyfelet, ha a levelet a rendszereinkben szereplő címről küldi és a panasz tárgya beazonosítható.
- Egyéb esetben felvesszük a panaszossal a kapcsolatot, hogy a személyét ill. a panasz tárgyát be tudjuk azonosítani.

2. Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja Cégünk és lehetőség szerint helyben orvosolja.

Helyben megoldhatók azon Ügyfélpanaszok, melyek esetén Cégünk és/vagy Partnerei rövid idő alatt az Ügyfél jelenlétében (vagy amíg az Ügyfél vonalban van) utána nézhet a rendelkezésre álló rendszerekben, illetve dokumentumokban.

Amennyiben a panasz helyben nem megoldható, vagy az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, cégünk rögzíti az Ügyfél és a panasz adatait az Ügyfél elmondása alapján, és kivizsgálásra továbbítja. A panaszról Cégünk panaszbejelentő lapot (jegyzőkönyvet) vesz fel.

- Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv kötelezően kinyomtatandó, és egy példányát az Ügyfél számára a panasz rögzítését végző személy aláírásával, átvette jelzéssel át kell adni.
- Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panasz megválaszolásával egyidejűleg küldi meg Cégünk az Ügyfélnek.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett megrendelés/szerződés száma, Ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- az Eladó nyilatkozata az ügyfél 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 ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg Cégünk az Ügyfélnek.

3. Írásbeli panasz

- Az elektronikus úton érkezett bejelentéseket Cégünk rögzíti és a fogadásáról az Ügyfelet válasz e-mailben értesíti.
- Levélben tett bejelentések esetén Cégünk érkezteti a dokumentumo(ka)t, és Jegyzőkönyvben rögzíti, melynek egy példányát Ügyfél részére ajánlott levélben megküldi.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg Cégünk.

III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, ebben az esetben cégünk felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot a hiányzó adatok pótlása érdekében. Ha az ügyfél nem adja meg a kétirányú kommunikációhoz, a termék/ügylet beazonosításhoz, illetve a panasz kivizsgálásához szükséges minimális adatokat, vagy nyilvánvalóan hamis adatokat ad meg, úgy cégünk nem tudja a jelzést panaszként kezelni.

A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve;
- szerződésszám, dátuma;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék, vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, mely Cégünkönél nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a GDPR (általános adatvédelmi rendelet) - AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. PANASZKEZELÉS FOLYAMATÁNAK BEMUTATÁSA.

A panasz benyújtását követően az Cégünk elsődleges feladata 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 szükség esetén 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:

- Panasz elfogadása
- Panasz részbeni elfogadása
- 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, faxon, e-mailben, stb.).

Cégünk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

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

V. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

– Szigetszentmiklós Polgármesteri Hivatal Jegyzője

Cím: 2310 Szigetszentmiklós, Losonczy utca 1.

E-mail: jegyzo@szigetszentmiklos.hu

– Pest Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47. (1364 Budapest, Pf.: 270.)

Email: fogyved@pest.gov.hu

– Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele utca 59-61. II. em. 240.

Telefon: (06-1) 269-0703

Email: pmbekelteto@pmkik.hu

ODR Link

Az online vitarendezési platform is rendelkezésükre áll, melyhez szükséges vállalkozásunk e-mail címe is, ami a: info (kukac) tradersoft.hu

Az online vitarendezési platform használható a vitás kérdések rendezéséhez, ezen kívül az online vitarendezési platform használható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez.

ODR link:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=H>

VI. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azokkal kapcsolatos intézkedésekről cégünk nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát;
- 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 panaszra adott válasz postára adásának dátumát.

Cégünk az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és köteles azokat az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. 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.

Cégünk jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapon vagy elektronikusan tárolt dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

VII. Tájékoztató: KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

45/2014. (II. 26.) Korm. Rendelet

1) Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön -választása szerint- az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást, vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást, vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a

hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2) Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását, vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával, vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

3) Jótállás

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállást a 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet szabályozza.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Kelt.: Budapest, 2021.01.01

Hatályos 2021. 01.01-től

Trader-Soft Hungary Kft.

Dokumentumverzió: Panaszkezelési szabályzat 2021 v1.0