

KEVIKO Prevenció Védőnői Szolgáltató Kft.

**PANASZKEZELÉSI ÉS
MUNKÁLTATÓI VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI
RENDSZER SZABÁLYZATA**

Érvényes: 2022. július 01-től

Jóváhagyta:

Kovácsné Daruháti Judit
ügyvezető

Jelen szabályzat az **KEVIKO Prevenció Védőnői Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban: Társaság) működésével kapcsolatos panaszügyek kivizsgálásának, elbírálásának, a panasz orvoslásának és a munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszer eljárási rendjét írja elő.

I. Panaszkezelési rendszer

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

Jelen szabályzat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (a „GDPR”) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (az „Infotv.”) alapján készült.

1. Fogalmak, meghatározások

Panasz: Szóban vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett, a társaság 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 társaság tevékenységével szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban panaszos) a társaság eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

Ügyfél: A szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Panaszos, vagy Ön: Az a természetes személy Ügyfél, aki a jelen Szabályzat 4. pontjában megadott módon panaszt tett.

2. A panasz bejelentésének módjai

a) szóbeli panasz

▶ személyesen

- a panasz ügyintézés helye(i) 3300 Eger, Barkóczy u. 15. munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8:30-14:30, pénteken 8:30-11:30 közötti időtartamok alatt

- ▶ telefonon

- 36/786-509 vagy 06 30/692 5840

b) írásbeli panasz

▶ személyesen vagy más által átadott irat útján

▶ postai úton: 3300 Eger, Barkóczy u. 15.

▶ elektronikus levélben keviko@vedonok.eu

3. A panaszos ügyek intézésének alapelvei

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

A panaszokat és a panaszosokat objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon az eljárás és szabályok keretében kezeli.

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

A társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat esetleges hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, fogyatékos, stb.) ne akadályozza a panasz benyújtásában, így a panasz megtételére lehetőség van személyesen írásban vagy szóban, ill. postai úton, telefonon vagy e-mailben. Társaságunk különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adat védelmi előírásokat.

Társaságunk a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

4. A panaszügy intézése

A beérkezett panaszokat a társaságnak különös figyelemmel kell megvizsgálni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ. A panaszokat minden esetben továbbítjuk az illetékes szakfelügyelet felé.

- a) A szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panasz kezelését – 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.

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, üzenet 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 társaságnak a panasszal kapcsolatos álláspontját is.

- b) Az írásban előterjesztett panaszt, valamint a szóban előterjesztett, azonnal nem orvosolt panaszról készített jegyzőkönyvet a társaság 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 társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak.

5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezéséről, megoldását szolgáló intézkedésekről a társaság 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 panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

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

A társaság 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.

7. Adatkezelés

7.1 Jogonalap, cél, adatok köre, időtartam

A Társaság, mint adatkezelő a panaszkezelés során a következő adatokat kezeli a panaszkezelés céljából:

- a) Ügyfél neve;
- b) Ügyfél lakcíme, levelezési címe;
- c) Ügyfél telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetén a meghatalmazott személy neve, lakcíme, székhelye, telefonszáma; és
- f) panaszkezelés során az Ügyfél, vagy meghatalmazottja által megadott, különösen a jegyzőkönyvben szereplő további személyes adatok

Az adatkezelés jogonalapja: Az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

Az adatok szolgáltatása részben a Panaszos saját döntésén, részben jogszabályon alapul, ugyanakkor az Ügyfél, illetve meghatalmazottja által megadott adatok megadása mindig önkéntes. Amennyiben a személyes adatokat nem Öntől szereztek meg, akkor az Adatkezelő köteles a személyes adatok forrását és adott esetben azt, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásból származnak-e is megjelölni.

Az Adatkezelő a személyes adatokat azok felvételétől számított 3 (három) évig kezelheti.

7.2 Személyes adatok a címzettjei, adatfeldolgozók, közös adatkezelők, adattovábbítások

Az Adatkezelőn belül csak a mindenkori ügyvezetésnek, valamint a panaszkezeléssel kapcsolatos releváns munkaköri kötelezettségekkel felhatalmazott személyzetnek van hozzáférése az Ön személyes adataihoz.

Adatkezelő a fenti célok elérése érdekében különféle szolgáltatókat, adatfeldolgozókat, valamint önálló adatkezelőket, mint címzetteket vesz igénybe. Ilyen adatfeldolgozók az adatkezelő könyvelője, könyvvizsgálója; önálló adatkezelők pedig az Adatkezelő részére jogi tanácsadást végző személyek. Az adatfeldolgozókkal és önálló adatkezelőkkel kötött szerződések révén biztosítja Adatkezelő, hogy az adatfeldolgozók és önálló adatkezelők a mindenkori adatvédelmi jogszabályoknak – különös tekintettel a GDPR-ra – megfelelően dolgozzák fel, illetve kezeljék a személyes adatokat, mindig a lehető legmagasabb adatvédelmi és adatbiztonsági szintet biztosítsák.

Az Adatkezelő üzleti döntése következtében az adatfeldolgozók, illetve önálló adatkezelők személye változhat. A mindenkori aktuális adatfeldolgozói, illetve önálló adatkezelői lista tartalmáról az Ön kérésére az Adatkezelő közvetlenül tájékoztatja Önt. Kérjük, hogy ezt információs önrendelkezési és személyes adatai védelméhez való jogai érvényesíthetősége érdekében folyamatosan figyelje.

Továbbá a jogilag megengedhető mértékig továbbíthatjuk az Ön személyes adatait a nemzeti hatóságoknak (pl. fogyasztóvédelmi hatóság, békéltető testületek) vagy bíróságoknak, hogy teljesítsük a jogi kötelezettségeket vagy ha az Adatkezelő érdekében ez szükséges.

Az Adatkezelő nem végez adattovábbítást az Európai Gazdasági Térségen (EGK) kívülre, valamint közös adatkezelést sem végez.

7.3 Ügyfelek, mint érintettek jogai

A jogi előfeltétek függvényében, amelynek alkalmazhatóságát az egyedi esetben kell megvizsgálni, Önnek joga van tájékoztatást kapni a személyes adatairól és hozzáféréshez való jogát gyakorolni, továbbá kérni a személyes adatai helyesbítését vagy törlését vagy a kezelés korlátozását vagy tiltakozhat bármely fent leírt adatkezelés ellen és, hogy személyes adatait tagolt, széles körben használt és géppel olvasható formátumban megkapja (adathordozhatóság).

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a GDPR 15–22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt. Amennyiben Ön elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha Ön azt másként kéri. A tájékoztatás ingyenes, ha Ön az adott naptári évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az Adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Amennyiben már volt ilyen tájékoztatási kérelem, akkor az Adatkezelő költségtérítést állapít meg.

Ön a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panaszával a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH, 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11, 1363 Budapest, Pf.: 9., ugyfelszolgalat@naih.hu) fordulhat, továbbá a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak megsértése esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (birosag.hu), illetve kártérítést követelhet.

7.4 Titoktartás, adatbiztonság

Az ügyvezetésünk, minden egyes munkavállalónk, valamint a harmadik személy szolgáltatók személyzetének tagjai, akiknek hozzáférésük van és/vagy személyes adatot kezelnek kötelesek ezeket az adatokat bizalmasan kezelni. Minden adatot szigorúan bizalmasan kell kezelni és tárolni a vonatkozó jogszabályi rendelkezések (különösen a GDPR) alapján.

Az Adatkezelő minden tőle elvárható intézkedést megtesz a személyes adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről különösen a hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, megsemmisítés, vagy véletlen megsemmisítés és sérülés, illetve az alkalmazott technika megváltozásából eredő hozzáférhetetlenné válás ellen. Az adatok biztonságáról az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik.

II. Munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszer

1. Cél

A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvényben, és a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII. 23.) Korm. rendeletben foglaltakra tekintettel, valamint a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben foglalt rendelkezéseknek megfelelően – figyelemmel a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 9. § (2) bekezdésére – munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszert üzemeltet, melynek célja, hogy a Társaság Etikai Kódexének alapelveit védő magatartási szabályok, valamint az előbbieken említett jogszabályok megszegése miatt a munkáltatói visszaélések bejelentése. A Társaság etikai alapelveit védő magatartási szabályokat az Etikai Kódex tartalmazza. A munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszer nem alkalmazható azon panaszok vagy közérdekű bejelentések fogadására és kivizsgálására, amelyeknél tartalmuk szerint valamely hatóság hatáskörébe és illetékességébe tartozó eljárásnak van helye.

2. A bejelentéssel kapcsolatos eljárásra jogosultak

A munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszerbe a Társaság munkavállalói, valamint a Társasággal szerződéses viszonyban álló, vagy olyan külső személyek tehetnek bejelentést, akiknek a bejelentés megtételéhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához méltányolható jogos érdeke fűződik.

3. A bejelentők védelme

A bejelentők védelme kiemelten fontos, ezért kötelező biztosítani, hogy a bejelentőt semmiféle retorzió, hátrányos megkülönböztetés vagy másfajta tisztességtelen bánásmód nem érheti. Abejelentőt akkor sem érheti hátrány, ha az általa jóhiszeműen tett bejelentés a vizsgálat során megalapozatlannak bizonyul.

4. Bejelentés módja

A bejelentés megtételekor annak eredményes kivizsgálhatósága érdekében a magánszemély bejelentő esetén a bejelentő nevét, lakcímét és egyéb elérhetőségét (telefonszám), míg jogi személy bejelentő esetén a bejelentő annak nevét, székhelyét és a bejelentést benyújtó törvényes képviselőjének nevét köteles megadni. A bejelentés során szükséges megadni a bejelentésben érintett, magatartásában kifogásolt személyek és szervezetek nevét, az eset részletes leírását és az eset kapcsán felmerült valamennyi lényeges információt.

4.1. A bejelentés megtételére kétféle módon kerülhet sor:

► elektronikus úton a keviko@vedonok.eu e-mail címre küldött levél útján

vagy,

► papír alapon, postai úton a Társaság Ügyvezetője részére címezve, a Társaság 3300 Eger, Barkóczy út 15 szám alatti címére címezve. A boríték címezését „S.K.” jelzéssel kell ellátni.

► vezető elleni panasz esetén a tulajdonosnál Eger Megyei Jogú Város Polgármestere 3300. Eger, Dobó I. tér 2.

4.2. A munkáltatói visszaélés gyanújának bejelentéséhez a bejelentőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről ténszerű tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valósak. A rosszhiszeműen tett bejelentés továbbításra kerülhet az érintett személy és a hatáskörrel rendelkező hatóságok (harmadik személy) részére, amely polgári jogi és büntetőjogi jogkövetkezményekkel is járhat. A jóhiszeműen tett, de az eljárás során megalapozatlannak bizonyuló bejelentések esetén a vizsgálat harmadik személyek értesítése nélkül kerül lezárásra.

4.3. A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha

a) a bejelentés megtételére anonim módon, a bejelentő személyazonosságának felfedése nélkül került sor, vagy, ha

b) a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, továbbá, ha

c) a bejelentés megtételére a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap elteltét követően került sor, végül, ha

d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

5. Bejelentés kivizsgálása

5.1. A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A bejelentőt tájékoztatni kell a rosszhiszemű bejelentés következményeiről, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokról és személyazonosságának bizalmas kezeléséről.

5.2. A Társaság az eljárást minden esetben, a bejelentő és a bejelentésben érintett személyek pozíciójától, kilététől függetlenül, a Társaság Etikai Kódexének szellemiségével és a jelen Szabályzat rendelkezéseivel összhangban folytatja le.

A Társaság a tisztességes, független és professzionális eljárás követelményének megfelelően köteles biztosítani, hogy a bejelentésben érintettek korrekt bánásmódban részesüljenek, velük szemben érvényesüljön az ártatlanság vélelme, az esetlegesen megállapított szankciókra pedig az arányosság alapelve.

A Társaság biztosítja továbbá, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját - akár jogi képviselője útján is - bármikor kifejthesse, és bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatása nem történik meg a vizsgálat megindításakor abban az esetben, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

5.3. A Társaság a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles a bejelentésben foglaltak kivizsgálására. A bejelentés kivizsgálására legfeljebb annak beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre, amely határidőtől – név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével – csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni. A vizsgálat időtartama a 3 hónapot nem haladhatja meg.

6. Intézkedés

6.1. A Társaság a bejelentés kivizsgálását követően tájékoztatja a bejelentőt a vizsgálat eredményéről, valamint a megtett intézkedésekről.

6.2. Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedik a feljelentés megtételéről.

6.3. Amennyiben a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a Társaság belső szabályzatait vagy a munkaviszonyra vonatkozó szabályokat, úgy a Társaság, mint munkáltató az érintett munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

6.4. Amennyiben a vizsgálat a bejelentés megalapozatlanságát állapítja meg vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, úgy az eljárást a Társaság lezárja.

7. Adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás

7.1. A bejelentő személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadta - a Társaság a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezeli és biztosítja a bejelentő személyes adatai kezelésére vonatkozó jogszabályi előírások betartását a mindenkor hatályos adatkezelési szabályzat előírásainak megfelelően.

7.2. A Társaság a bejelentési rendszer keretei között a bejelentőnek és annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, vagy aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait – ideértve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is – kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelheti és a bejelentővédelmi ügyvéd, illetve a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet részére továbbíthatja. A bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül a Társaság haladéktalanul törli a fenti követelményeknek nem megfelelő személyes adatokat. A bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok kezelésére – így különösen azok továbbíthatóságára – a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezései irányadók.

7.3. A bejelentésben érintett személyt a Társaság a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a rá vonatkozó bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

7.4. A bejelentési rendszer kialakítására olyan módon került sor, hogy a nem névtelen bejelentő személyét a bejelentést kivizsgálókön kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a kivizsgálás eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat - a bejelentésben érintett személy tájékoztatása kivételével - nem oszthatják meg a Társaság egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.

7.5. Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó személyes adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül a Társaság törli.

7.6. Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is – a bejelentésre vonatkozó adatokat a Társaság legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig kezeli.

8. Lépjen kapcsolatba velünk

Ez egy tájékoztató csupán és az Ön részéről cselekmény nem szükséges. Amennyiben bármely kérése, kérdése, megjegyzése vagy javaslata lenne a jelen a szabályzatban foglalt adatkezelési tájékoztatóval vagy adatvédelmi gyakorlatunkkal kapcsolatban, vagy bármely jogát gyakorolná, kérjük lépjen kapcsolatba velünk az alábbi email címen: keviko@vedonok.eu vagy postai úton a 3300 Eger, Barkóczy út 15 címen.

9. Jogorvoslat

A panasz, bejelentés teljes vagy részleges elutasítása, a panasz, bejelentés érdemi elbírálásának hiánya, avagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos, Bejelentő a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

a) a területileg illetékes Békéltető Testületek

Fogyasztói jogvita esetén a Ptk. rendelkezései szerint fogyasztónak minősülő Panaszos a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A békéltető testület eljárásának alapvető célja és funkciója a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, amennyiben ha ez nem lehetséges, a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése.

Az eljárásra az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Az Ön belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg

Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő Panaszosnak a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a <https://www.bekeltetes.hu> oldalon, vagy a székhelyünkön.

A KEVIKO Prevenció Védőnői Szolgáltató Kft. székhelye szerinti békéltető testület:

Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint

Ügyfélfogadási időpontok:

Hétfő 9.00 - 12.00

Szerda 9.00 - 12.00

Péntek 9.00 - 12.00

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

(személyesen és telefonon is)

Levélcím: 3300 Eger, Postafiók 440.

Az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kíséreljük meg rendezni, a békéltető testület döntésének azonban általánosan nem vetjük alá magunkat.

- b) Az Ügyfélnek lehetősége van bírósághoz fordulni, amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.
- c) A Panaszos, mint fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. Különösen így van, amennyiben a KEVIKO Prevenció Védőnői Szolgáltató Kft. a panaszkezelés során megsértette az Ügyfél, mint fogyasztó számára biztosított jogokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra). A Panaszos, mint fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez. A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei megtalálhatóak a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu> oldalon.

Mellékletek:

1. Panasz bejelentésére szolgáló űrlap
2. Jegyzőkönyv szóbeli panasz felvételéről
3. Hozzájárulás
4. Megismerési nyilatkozat

Panasz bejelentésére szolgáló űrlap¹

| | | |
|------|---|--|
| I. | Címzett | |
| | Eljárásra jogosult szerv | |
| | Panasszal érintett szervezeti egység | |
| II. | Bejelentő neve: | |
| | lakcíme: | |
| | telefonszáma: | |
| | e-mail címe: | |
| | értesítés módja: | |
| III. | A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének | |
| | helye: | |
| | ideje: | |
| IV: | A bejelentés rövid összefoglalása | |
| V. | Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl.: képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.) | |

Eger,

.....
 ügyfél aláírása

1. Az eljárásra jogosult szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postázni. E-mailben megküldött panaszbeadványról kérjen beérkezési visszaigazolást. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

Jegyzőkönyv szóbeli panasz felvételéről

| | | |
|------|---|--|
| I. | Bejelentő neve: | |
| | lakcíme: | |
| | telefonszáma: | |
| | e-mail címe: | |
| | értesítés módja: | |
| II. | A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének | |
| | helye: | |
| | ideje: | |
| III. | A bejelentés rövid összefoglalása | |
| IV. | Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl.: képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.) | |
| V. | Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma: | |

Eger,

.....
.....

ügyfél aláírása

eljáró személy

HOZZÁJÁRULÁS

a panasz személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

Alulírott

.....
.....

..... (panaszos neve, címe)

.....
.....

(panasz címzettjének megnevezése). 202..... napján

.....

..... tárgyban benyújtott panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z)

.....

..... szervhez történő áttétele esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Eger,

.....

ügyfél aláírása

Megismerési nyilatkozat

A szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

| név | munkakör | dátum | aláírás |
|------------|-----------------|--------------|----------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |