

**A CBA Kft.**

## **Panaszkezelési szabályzata**

Készítette:

CBA Kft.

Jóváhagyta:

Lázár Vilmos ügyvezető  
Gyelán Zsolt ügyvezető

Jóváhagyás időpontja:

2018. szeptember 1.



## **Panaszkezelési Szabályzata**

fogyasztói panaszokkal kapcsolatban

### **I. Bevezetés**

1. A CBA Kft., mint Szolgáltató létrehozta a jelen Panaszkezelési Szabályzatot a célokban megfogalmazottak teljesítése érdekében.
2. Szolgáltató kijelenti, hogy adatfeldolgozói feladatokat lát el a franchise rendszerébe tartozó vállalkozásokkal (továbbiakban: franchise partner) kapcsolatos panaszok intézése kapcsán a jelen Szabályzat és a vonatkozó adatfeldolgozási megállapodás betartása mellett.
3. Szolgáltató a panaszkezelési eljárása során mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszt
  - alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül vizsgálja, a Panaszos számára megfelelő, kielégítő választ adjon, és a megalapozott panaszokat mielőbb orvosolja, vagy
  - eljuttassa a franchise partner felé, hogy a partner a panaszt megfelelően és megnyugtatóan rendezni tudja.

### **II. A Panaszkezelési Szabályzat célja**

1. A Panaszkezelési Szabályzat célja
  - a) a CBA Kft. szolgáltatásaival, vagy mulasztásával, működésével szembeni panaszosok, panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése, átlátható és hatékony kezelése,
  - b) a CBA Kft.-hez érkező, a franchise rendszerébe tartozó vállalkozásokkal (továbbiakban: franchise partner) kapcsolatos panaszok továbbítása az adott franchise partner felé, valamint a
  - c) vonatkozó fogyasztóvédelmi, adatvédelmi és más jogszabályok maradéktalan betartása.

### **III. Panaszkezelési fogalom meghatározások**

1. A CBA Kft. a következő fogalmakat használja a jelen Panaszkezelési Szabályzatban és annak mellékleteiben, ezért javasolja a következő fogalmak részletes áttekintését:
  - Szolgáltató: vagy Üzemeltető a CBA Kft. (székhely: 2351 Alsónémedi, 2402/1 hrsz., nyilvántartási szám: 13-09-104542, adószám: 10986772-2-44,

telefonszám: +36 29 620 010; +36 29 620 066, zöld szám: +36 80 203 228, e-mail: panasz@cba.hu, önállóan képviseli: Lázár Vilmos ügyvezető)

- *Franchise partner*: olyan vállalkozás, amelyik a Szolgáltatóval franchise szerződést kötött, és amelynek működésével kapcsolatban a Szolgáltató a jelen Szabályzat szerinti panaszkezelési feladatokat lát el;
- *Panasz*: a panasz
  - a Szolgáltató szolgáltatásaival, termékeivel, mulasztásával, vagy a munkatársainak magatartásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, bejelentés, reklamáció, melynek rendezésére a Panaszos egyértelműen és kifejezetten az Szolgáltató eljárását kéri a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén, amelyet a Szolgáltató teljes körűen megvizsgálni és megválaszolni köteles, vagy
  - a Franchise partner szolgáltatásaival, termékeivel, mulasztásával, vagy a munkatársainak magatartásával szemben felmerülő minden Panaszos által kifogás, bejelentés, reklamáció, amelyet a Szolgáltató kap kézhez, és amelyet az adott Franchise partner felé ad át, hogy a Franchise partner a saját panaszkezelési szabályzatban meghatározottak alapján megvizsgálja és megválaszolja a Panaszos felé;
- *Panaszos*: Minden olyan Ügyfél, aki/amely a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vette, vagy megigényelte, és a Szolgáltató szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben panaszt fogalmazott meg, amelyet a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén a Szolgáltató számára eljuttatott.
- *Ügyfél*: a Szolgáltatóval kapcsolatba kerülő, a Szolgáltató valamely szolgáltatását, termékét igénybe vevő természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli szervezet.
- *Munkatárs*: a Szolgáltatóval megbízási-, munka- vagy egyéb jogviszonyban levő természetes személy, aki az Üzemeltető szolgáltatásainak ellátásnak, teljesítésének feladatával van megbízva és akinek tevékenységével kapcsolatban a Szolgáltató teljes felelősséget vállal a fogyasztók, panaszosok és más harmadik személyek irányában.

#### **IV. A szabályzat hatálya**

1. Jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra minden, panaszkezeléssel megbízott Munkatársra, aki köteles megismerni jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

2. Jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed minden Panaszosra.
3. Jelen Szabályzat személyi hatálya – a Szabályzatban meghatározott mértékig – kiterjed a Franchise partnerekre.
4. Jelen Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a panaszokra, valamint a Szolgáltató által végzett minden panaszkezelési tevékenységre.
5. Jelen Szabályzat 2018. szeptember hó 1. napjától további rendelkezésig vagy visszavonásig hatályos.

## **V. A szabályzat alapelvei**

A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve

1. A Szolgáltató számára a legfontosabb, hogy Ügyfelei mindig elégedettek legyenek az általa nyújtott szolgáltatásokkal, termékekkel. Ezért Szolgáltató a számára beérkező, az ő szolgáltatásaival, vagy mulasztásával, működésével szembeni panaszokat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki, mely vizsgálat fontos minőségbiztosítási és minőségjavítási információkat is hordozhat.
2. Az elvnek megfelelően, Szolgáltató kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.
3. Az elv érvényre juttatásának céljából a Szolgáltató a hozzá beérkező, Franchise partnerre vonatkozó panaszokat haladéktalanul átadja a Franchise partner számára, hogy az elvnek megfelelően a panaszt rendezni tudja.

A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve

1. Szolgáltató a panaszokat és Panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

## **VI. A panaszbejelentés módjai**

1. A panasz bejelentése, függetlenül attól, hogy a Szolgáltatóra vagy a Franchise partnerre vonatkozik, a következő módok valamelyikén lehetséges:
  2. Szóbeli panasz
    - személyesen
    - telefonon keresztül a +36 29 620 010; +36 29 620 066, zöld szám: +36 80 203 228 telefonszámon
  3. Írásbeli panasz
    - postai úton: CBA Kft., 2351 Alsónémedi, 2402/1 hrsz.
    - elektronikus levélben: panasz@cba.hu
    - személyesen vendégkönyvbe tett írásbeli panasszal, vagy a panaszbejelentő nyomtatvány kitöltésével,
    - bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett Szolgáltató 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.

## **VII. Panaszkezelési eljárás**

1. Panaszos panaszát szóban vagy írásban közli a Szolgáltatóval.
2. Telefonon (vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával) közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A számot a Szolgáltató a Panaszossal közli.
3. Amennyiben a Panaszos panaszát szóban teszi meg, úgy arról a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.
4. Szolgáltató a szóbeli panaszt annak közlése után azonnal megvizsgálja, és
  - lehetőség szerint orvosolja, vagy
  - ha a panasz Franchise partnerre vonatkozik, úgy azt felé haladéktalanul átadja.
  - a. Panaszkezelési eljárás a Szolgáltató vonatkozásában tett panasz esetén**
5. Ha az azonnali orvosolás lehetséges, úgy Szolgáltató a jegyzőkönyvben feljegyzi az orvoslás módját, idejét is, és a jegyzőkönyvet az Iratkezelési

Szabályzat szerint iktatja, a Belső Adatvédelmi Szabályzat szerinti ideig nyilvántartja, egy példányát a Panaszosnak megküldi/átadja.

6. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha a Panaszos a panasz megoldásával, kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát
  - személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Panaszosnak átadni,
  - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
7. A válasz a Panaszos számára történhet postai úton, elektronikus úton küldött levél (e-mail), valamint fax és távirat segítségével is.
8. A jegyzőkönyv mintája a jelen Panaszkezelési Szabályzat I. sz. függelékében található.
9. Írásbeli panasz történhet panaszbejelentő nyomtatvány Panaszos által történő kitöltésével is.
10. A panaszbejelentő nyomtatvány mintája a jelen Panaszkezelési Szabályzat II. sz. függelékében található.
11. Az írásbeli panasz, valamint a jegyzőkönyvbe vett panasz kivizsgálását a Szolgáltató panaszkezeléssel megbízott Munkatársa végzi az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével.
12. Szolgáltató kialakítja az álláspontját, majd a jegyzőkönyvet, panaszbejelentő nyomtatványt, a körülményeket és az álláspontját a Panaszos felé haladéktalanul továbbítja a Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén.
13. Szolgáltató a panaszt oly módon vizsgálja ki, hogy az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott döntést írásban, a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni a Panaszosnak úgy, hogy az elküldés ténye és időpontja igazolható legyen. A panaszügyben hozott érdemi döntésnek pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indokolással ellátottnak kell lennie. Amennyiben a döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak rendelkezését is ismertetni kell. A döntés közlésével egyidejűleg

tájékoztatni kell a Panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

#### **b. Panaszkezelési eljárás a Franchise partner vonatkozásában tett panasz esetén**

14. Tekintettel arra, hogy a Franchise partner, mint adatkezelő és a Szolgáltató, mint adatfeldolgozó adatfeldolgozási megállapodást kötöttek panaszok begyűjtése, rendszerezése, Franchise partner felé történő átadása céljából, ezért a Szolgáltató a beérkező panaszokat az adott, bepanaszolt Franchise partner felé adja át a beérkezést követően haladéktalanul, elektronikus úton, betartva az adatbiztonság követelményeit.
15. Szolgáltató a panasszal kapcsolatos, mint általa megszerzett személyes adatot átad a Franchise partner számára a panasz azonosító számával együtt.
16. A Franchise partner panaszrendezése saját szabályzata alapján történik. A Franchise partner az azonosító szám használatával jelezi a Szolgáltató felé egyrészt a panasz kézhezvételét, másrészt annak rendezését.

### **VIII. A panasznyilvántartás**

1. Tekintettel a panaszbejelentések elérhető, igen különböző módjaira, és címzettjeire, különösen hangsúlyos a panaszok egységes nyilvántartásban történő kezelése.
2. Szolgáltató a panaszokat beazonosíthatóan és visszakereshetően tartja nyilván elektronikus úton.
3. A nyilvántartás tartalmazza az egyes panaszok okait képező tényeket, a feltárt tényeket, eseményeket, eljárási cselekményeket, az Szolgáltató részéről eljáró személyeket, tartalmazza az írásbeli panaszt vagy annak másolatát, a vonatkozó időpontokat, a panaszos megadott személyes adatait, valamint a panasz Franchise partner felé történő átadása esetén az átadás adatait: átadott adatok megnevezése, átadás időpontja, átadás címzettje.



4. A nyilvántartásból az egyes panaszokra adott válaszadási határidőnek egyértelműen megállapíthatónak kell lennie, ha a panasz a Szolgáltató működési körével kapcsolatos.
5. Szolgáltató a panaszok nyilvántartását oly módon alakította ki, hogy az alkalmas legyen statisztikák készítésére, melynek célja többek között a panasz ügyintézés hatékonyságának mérése, illetve a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszerbe.

## **IX. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

1. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettséget a Szolgáltató úgy teljesíti, hogy
  - a panaszbejelentő nyomtatvány és a jegyzőkönyv kitölthető mintáját, valamint
  - a mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzatot elérhetővé teszi az Ügyfelek számára.
  - konkrét panasz esetén a Panaszost írásban (jellemzően elektronikus úton) vagy szóban tájékoztatja eljárásáról, vagy arról, hogy a panaszt és a Panaszos, mint érintett adatait melyik Franchise partnere felé adta át.
2. Szolgáltató minden írásbeli reklamációt, panaszt, függetlenül attól, hogy a nyomtatvány kitöltésével készült-e, vagy sem, panaszként kezel és nyilvántart, szükség esetén átad.

## **X. Adatvédelem**

1. Szolgáltató a panasszal, a panasz felvételével, jegyzőkönyvbe vételével és/vagy nyilvántartásával kapcsolatban a következő adatokat kezeli, kérheti a Panaszostól, betartva a vonatkozó jogszabályokat, különösen a 2011. évi CXII. tv, az EU 2016/679. sz. rendelete (GDPR), valamint az adatvédelemmel kapcsolatos belső szabályozást a fogyasztóvédelmi törvény alapján, kötelezően:
  - panasz azonosítója
  - panasz beérkezésének időpontja
  - Panaszos neve

- Panaszos képviselőjének neve
  - Panaszos kapcsolattartójának neve
  - Panaszos telefonszáma
  - a hívás időpontja (ha telefonon történt a panasz bejelentése)
  - a beszélgetés során megadott személyes adatok
  - számlázási/levelezési cím
  - panaszolt szolgáltatás
  - csatolt dokumentumok
  - panasz oka
  - maga a panasz
  - Panaszos igénye
2. A Panaszos fent felsorolt személyes adataira jogszabályi kötelezettség teljesítése, azon belül beazonosíthatóság, a kapcsolattartás és a hatékony panaszkezelés miatt van szükség.
  3. A bekért és/vagy rendelkezésre bocsátott személyes adatok és azokhoz kapcsolódó nem személyes adatok kizárólag a panaszkezelés célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálnak és nem szolgálhatnak egyéb adatkezelési célt.
  4. A panasznyilvántartás, valamint az adatok Franchise partner felé történő átadása tekintetében a Szolgáltató messzemenően betartja az adatbiztonság követelményét mind a fizikai, mind a logikai, mind pedig az adminisztratív védelmi szint vonatkozásában.
  5. Egyebekre a Belső Adatvédelmi Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.

## **XI. Jogorvoslat**

1. Szolgáltató a jelen fejezetben meghatározottakat a saját működési körében tett panasz kapcsán tartja be, Franchise partner a saját szabályzatának és vonatkozó jogszabályoknak megfelelő jogorvoslati lépések megtételére köteles.

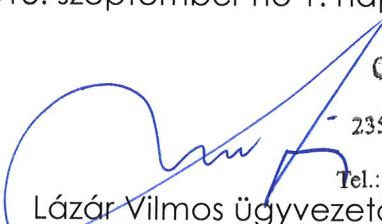
2. Tekintettel arra, hogy Szolgáltató 30 napos válaszadási határidőt határozott meg, úgy ennek eredménytelen eltelte esetén a Panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat, ha a panasz fogyasztóvédelmi természetű, egyébként bírósághoz fordulhat:
3. Fogyasztóvédelmi természetű ügyekben a járási hivatalok járnak el a fogyasztóvédelmi jogvitákban első fokon, ezért Panaszos fogyasztói panaszával a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat, melynek elérhetőségeit az alábbi linkre kattintva, lakóhelyének megjelölésével kiválaszthatja, így az aktuális, pontos elérhetőségeket közvetlenül megtekintheti: <http://jarasinfo.gov.hu/>
4. A vonatkozó kérelemnek tartalmaznia kell a
  - Panaszosnak (fogyasztónak) és képviselőjének a nevét, lakcímét vagy székhelyét,
  - Panaszosnak a hatóság döntésére való kifejezett kérelmét, továbbá
  - meg lehet adni az elektronikus levélcímet, a telefax számát vagy telefonos elérhetőséget.
5. A kérelemnek fentiekén túl tartalmaznia kell:
  - a kérelemmel érintett vállalkozás, tehát a Szolgáltató nevét (CBA Kft.), valamint ha a Panaszos rendelkezésére áll, székhelyének címét (2351 Alsónémedi, 2402/1 hrsz.),
  - a feltételezett jogsértéssel vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét, ha ez különbözik a székhelytől,
  - a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az Szolgáltatónak a Panaszos megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.
6. Tekintettel arra, hogy az elsőfokú eljárás illetékmentes, így a kérelmen illetéket nem kell leróni.
7. Szolgáltató felhívja a Panaszosok és egyébként minden fogyasztó figyelmét arra is, hogy a járási hivatalok fogyasztóvédelemmel foglalkozó szakembereinél tanácsokat is kérhetnek jogaikkal, termékszavatossággal és egyébekkel kapcsolatban.
8. Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

9. Szolgáltató nyitott arra, hogy online vitarendezési platform segítségével oldja meg az esetlegesen felmerülő vitás kérdést. Az online vitarendezési platform elérhető a következő linken:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>
10. Fogyasztóvédelmi természetű ügy esetén a Panaszos panaszával jogosult Békéltető Testület közreműködését is kérni, panaszát ezen testület előtt is intézheti. Panaszos a lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testület elérhetőségét, lakóhelyének megadásával, az alábbi linkre kattintva érheti el: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>
11. Szolgáltató az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kísérli meg rendezni.
12. Bírósági eljárás. Panaszos jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint. Panaszos a bírósági hatáskörökkel és illetékességgel kapcsolatosan a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) honlapon tájékozódhat.

## XII. Záró rendelkezések

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Szolgáltató nem számolhat fel.

Kelt: 2018. szeptember hó 1. nap

  
Lázár Vilmos ügyvezető  
CBA Kft.

CBA Kereskedelmi Kft.  
Értékesítési osztály  
2351 Alsónémedi, 2402/1 hrsz.  
Adósz.: 10986772-2-44  
Tel.: 29/620-000, Fax: 29/620-006

30.

  
Gyelán Zsolt ügyvezető  
CBA Kft.

## Jegyzőkönyv (Panaszkezelési Szabályzat I. sz. függeléke)

Panasz azonosítója:			
Panasz felvételének dátuma:			
Panasz felvételének helye:			
Panasz felvevője (Munkatárs neve), elérhetősége:			
Panasz előterjesztésének módja:	Írásbeli	Szóbeli	
Szóbeli bejelentés esetén:	Személyesen szóban	Képviselő útján szóban	Személyesen telefonon
Panaszos neve:			
Panaszos kapcsolattartójának neve:			
Panaszos telefonszáma:			
Panaszos képviselőjének neve, levelezési címe, telefonszáma:			
A telefonhívás időpontja (ha telefonon történt a panasz bejelentése):			
Szóbeli panasz előterjesztésének időpontja (ha nem telefonon történt):			
Panaszolt szolgáltatás:			
Tények, csatolt dokumentumok (ha vannak):			
Panasz oka:			
Maga a panasz:			
Panaszos igénye:			
Szolgáltató nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges/Panasz orvoslásának módja, ideje:			
Panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja (ha nem azonnali):			

(Szükség esetén pótlappal bővíthető!)

Kmf.

Szolgáltató részéről aláírás

Panaszos/Panaszos képviselőjének aláírása

**Panaszbejelentő nyomtatvány (Panaszkezelési Szabályzat II.sz.  
Melléklete)**

Panaszos neve:	
Panaszos lakcíme:	
Panaszos telefonszáma:	
Panaszos képviselőjének neve, levelezési címe, telefonszáma:	
Panaszolt szolgáltatás:	
Tények, csatolt dokumentumok (ha vannak):	
Panasz oka:	
Maga a panasz:	
Panaszos igénye:	
Kelt:	
Panaszos/Képviselő aláírása:	

SZOLGÁLTATÓ TÖLTI KI!

Panasz azonosítója:	
---------------------	--

Panaszbejelentő nyomtatvány kezelőjének neve, aláírása:	
--	--