

**TMX Mobile Solution Szerviz Kft.**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

## I.

### Bevezetés

A jelen panaszkezelési szabályzat (továbbiakban „**Szabályzat**”) a TMX Mobile Solution Szerviz Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaságnak (székhely: 2040 Budaörs, Kinizsi utca 2/B., cégjegyzékszám: Cg.13-09-144550, nyilvántartja a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, továbbiakban „**Társaság**”) a 2040 Budaörs, Kinizsi utca 2/B. alatti ügyfélforgalom számára nyitva álló irodájának illetve a 1134 Budapest, Váci út 43. címen elérhető iStuff boltjába beérkezett panaszok kezelésével kapcsolatos szabályokra és eljárásokra terjed ki.

A Társaság a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „**Fgy.**”) 17/A-B.§ alapján biztosítja, hogy az ügyfél a Társaságra, a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

## II.

### Fogalmak

- a) **Panasz:** A Társaság tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban felmerülő minden olyan kérelem vagy bejelentés, amelyben a panaszos a tevékenységet, szolgáltatást bármely okból kifogásolja és azzal kapcsolatos egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- Nem minősül panasznak az általános információ, felvilágosítás, tájékoztatás kérése, a véleménynyilvánítás, továbbá a szolgáltatással, termékekkel kapcsolatos javaslatok, illetve az adatközlési és egyéb olyan igények, amelyek nem állnak a fent megjelöltekkel kapcsolatban. Nem minősül panasz a nyilvánvalóan alaptalan, rosszhiszemű bejelentés sem.
- b) **Panaszos:** Minden olyan személy, aki a jelen szabályzatban megjelölt bármely módok egyikének igénybevételével Panaszt terjeszt elő a Társasággal szemben.

## III.

### Panasz bejelentésének módjai

#### 1. Írásbeli Panaszok

- a. Személyesen vagy más által átadott irat útján
- b. Postai úton, a 2040 Budaörs Kinizsi u. 2/B postacímen
- c. Elektronikus levélben, az [info@tmx.hu](mailto:info@tmx.hu) e-mail címen. Elektronikus ügyintézésünk üzemzavara esetén a panaszokat postai úton, illetve személyesen tudjuk fogadni.

2. Személyesen előadott szóbeli Panaszok: az ügyfél Panaszát az adott üzletben is előadhatja, az ott tartózkodó munkatársnak.
3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
4. A hatékony, átlátható és gyors panaszkezelés érdekében az ügyfelektől az alábbi ügyféladatokra és dokumentumokra van szükségünk:
  - a) az ügyfél neve;
  - b) az ügyfél címe;
  - c) az ügyfél telefonszáma;
  - d) az ügyfél elektronikus elérhetősége;
  - e) a Panasz részletes leírása;
  - f) az ügyfél kapcsolatos rendelkezésre álló iratok, dokumentumok, bizonyítékok;
  - g) az ügyfél igényének egyértelmű megjelölése;
  - h) amennyiben a Panasznak voltak előzményei, az előzményekkel kapcsolatos információk;
  - i) a Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való előterjesztése esetén a képviseleti jogosultság igazolására szolgáló dokumentum, illetve a képviselő / meghatalmazott a) -d) pontok szerinti adatai.

#### **IV.**

##### **A Panaszok kivizsgálásának menete**

1. A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
2. A Társaság a Panasz benyújtását követően elsődlegesen eldönti, hogy a Szabályzat II./a) pontjában meghatározott fogalom szerint a bejelentés Panasznak minősül-e. Amennyiben igen, a Panasz nyilvántartásba vételére kerül sor.
3. A Panasz nyilvántartásba vételét követően a Társaság kivizsgálja a Panaszt és az annak alapjául szolgáló körülményeket. A Panasz tisztázása végett a Társaság munkatársai Panaszost felkereshetik az általa megadott elérhetőségeken.
4. A szóbeli Panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint, amennyiben lehetséges és megalapozott, orvosoljuk.

5. Ha a Panaszos a Panasz kezelésével nem ért egyet, a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszosnak átadjuk, egyebekben az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint járunk el.
6. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszosnak átadjuk, egyebekben az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint járunk el.
7. A korábban, érdemben megválaszolt Panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Panaszos által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által bejelentett Panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.
8. A Panaszról felvett jegyzőkönyvünknek az alábbiakat kell tartalmaznia:
  - a) a Panaszos neve
  - b) a Panaszos lakcíme székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
  - c) a Panasz előterjesztésének helye, ideje és módja
  - d) a Panasz részletes leírása, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
  - e) a Társaság nyilatkozata a Panasszal kapcsolatos álláspontról (amennyiben a panasz azonnal kivizsgálása lehetséges)
  - f) a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
  - g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
  - h) amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
  - i) a jegyzőkönyvet felvevő személy – és a hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli Panasz kivételével – a Panaszos aláírása
  - j) a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
  - k) a elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt Panasz esetén a Panasz egyedi azonosítószáma.
9. Amennyiben valamennyi, a Panasz kezeléséhez szükséges információ rendelkezésre áll, a vizsgálatot követően a Társaság az alábbi döntések meghozatalára jogosul:
  - a. Panasz elfogadása
  - b. Panasz részbeni elfogadása
  - c. Panasz elutasítása
10. A Társaság a Panasszal kapcsolatos érdemi álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva a Panasz beérkezését követő harminc napon belül megküldi a Panaszosnak az

általára megadott elérhetőségre – kivéve, ha a Panaszos Panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

11. A Panaszról felvett jegyzőkönyvet és az arra adott válaszuk másolati példányát a Társaság öt évig őrzi.

## V.

### A Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:
- név,
  - szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
  - lakcíme, székhelye, levelezési címe,
  - telefonszáma,
  - értesítés módja,
  - Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
  - Panasz leírása, oka,
  - Panaszos igénye,
  - a Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
  - meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és a képviselő a), valamint b) -e) pontok szerinti adatai,
  - a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A Panaszos adatait a Társaság az Európai Unió 2016/679 Rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## VI.

### Jogorvoslati lehetőségek

1. A Panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja a Panaszost arról, hogy Panaszával - annak jellege szerint –
- a [Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya](#) (1088 Budapest, József krt. 6., tel.: +36 1 459 4843, email: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)), vagy
  - a saját lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékességgel rendelkező békéltető testület, ennek hiányában a Társaság székhelye szerint illetékes Pest Vármegyei és Érd Vármegyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület ([Pest Megyei Békéltető Testület](#) 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2., tel.: (+36-1)792-7881, email: [pmbekelteto@pmkik.hu/](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu/); weboldal: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu))

eljárását kezdeményezheti.

A Fgy. 18.§ alapján a békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése; e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. Az eljárásra a fogyasztó kérelmében megjelölt, illetve a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, ennek hiányában a Társaság székhelye alapítja meg az illetékességet.

## VII.

### A Panaszok nyilvántartása

1. Az ügyfelek Panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.
2. A nyilvántartás tartalmazza:
  - a) a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - b) a Panasz benyújtásának időpontját,
  - c) a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
  - d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét,
  - e) a Panasz megválaszolásának időpontját.

## VIII.

### Egyéb rendelkezések

1. Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság üzleteiben, valamint honlapján folyamatosan elérhetővé és hozzáférhetővé teszi.
2. Jelen szabályzat 2022. 04. 04. napjától hatályos.