

## Panaszkezelési Szabályzat

A panaszokról, közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényre való hivatkozással a BAR-NUL Kft az alábbi panaszkezelési Szabályzatot teszi közzé:

### **A Szabályzat tárgya**

Ennek a Szabályzatnak a rendelkezéseit kell alkalmazni a Társasághoz szóban előterjesztett vagy írásban benyújtott panaszok kivizsgálására.

### **Vonatkozó jogszabály**

A panaszokról, közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény.

### **A Társaság panaszbejelentési elérhetőségei**

Személyesen történő panasztétel esetén: 2890, Tata, Schneer István út 2 (H-P 8:00-16:30)

Levél útján történő panasztétel esetén: 2891, Tata, Pf 36.

Elektronikusan történő panasztétel esetén: [info@bar-nul.hu](mailto:info@bar-nul.hu)

Telefonon történő panasztétel esetén: +36209457776

### **Fogalmi meghatározások**

**Panasz** a Társaság magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a Panaszos egyértelműen a Társaság érdekében, nevében és részéről történő eljárását kifogásolja. Nem minősül panasznak, ha a Panaszos a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy a Társaság által használt rendszereket, a Társaság honlapját érintő hibabejelentést tesz.

**Szolgáltató** a Szabályzattal érintett Ügyfelek részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.

**Szolgáltatás** ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a Megrendelő, illetve Megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.

**Bejelentő** a Társaság magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben kifogást emelő magán- vagy jogiszemély.

### **Panaszok kezelésének szabályai**

A bejelentés alapján feljegyzést kell készíteni az ügy elbírálása szempontjából valamennyi lényeges körülményről.

**Személyesen vagy szóban tett panasz esetén** a feljegyzésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a Bejelentő neve, valamely elérhetősége (lehetőség szerint lakcíme, vagy email címe)
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- c) a Bejelentő panaszának részletes leírása, a Bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét
- d) a feljegyzést felvevő személy és –telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével– a Bejelentő aláírása
- e) a feljegyzés felvételének helye, ideje
- f) a panasz egyedi azonosítószáma.

**Írásbeli panasz esetén** a panasz elbírálásához szükség 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. Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Bejelentő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a meghatalmazottként eljáró személy nevét is fel kell tüntetni.

A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti a Bejelentőtől:

- a) neve
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe
- c) telefonszáma
- d) értesítés módja
- e) panasszal érintett szolgáltatás
- f) panasz leírása, oka
- g) Panaszos igénye
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre
- i) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Társaság képviselője a Bejelentőt meghallgathatja, ha a panasz kivizsgálása azt szükségessé teszi.

Ha nincs lehetőség arra, hogy a panaszt a Szolgáltató vizsgálja ki és rendezze, meg kell adni a Bejelentőnek az illetékes Hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület levelezési címét.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A Bejelentőt nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

A Bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervezet részére adhatók át. A Bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A Szolgáltató az írásban érkezett panaszt és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző Hatóságok kérésére bemutatni.

### **Intézkedések a panaszbejelentés alapján**

A panaszbejelentést illetően – ha az helytállónak bizonyul – gondoskodni kell:

- a) jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- c) az okozott sérelem orvoslásáról
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz tárgya szerint a jogorvoslat fórumai lehetnek:

- a) az illetékes Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
- b) az illetékes Vármegyei Békéltető Testület

Ezen Szabályzat 2023.12.18. napjától lép életbe.

Szomód, 2023.12.17.

Barna Csaba  
ügyvezető