

I. Általános rendelkezések

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza a **Unique Talent Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: Társaság) által a panaszügyintézés során egységesen a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást. A Társaság a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését a jogszabályi rendelkezése alapján végzi. A Társaság jelen Szabályzatot a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

A jelen Panaszkezelési Tájékoztatót (a továbbiakban úgyis mint Tájékoztató) az alábbi gazdasági társaság adja ki:

Unique Talent Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

székhely: 3937 Komlóska, Rákóczi Ferenc út 121.

postacím: 4031 Debrecen, Harsona utca 61.

fióktelep: 4031 Debrecen, Harsona utca 61.

cégjegyzék szám: 05-09-027522 Vezetve a Miskolci Törvényszék Cégbírósága nyilvántartásában.

adószám: 24361866-2-05

közösségi adószám: HU24361866

Telefonszám: +36 52 400 168

E-mail cím: iroda@unique-talent.hu

A jelen tájékoztatóban foglaltak nem vonatkoznak az adatvédelmi panaszra, vagy érintetti joggyakorlásra, melyről tájékoztatást az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, amelyet az alábbi linken talál:

Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben,

panasz: a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a 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);

panaszos: mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) a Társaságnak nem ügyfele, de a Társaság tevékenységét valamely, a Társaság által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

Adatkezelés

A panaszt - annak elintézéséig a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a jelen szabályzatban megjelölt határidő után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi. A személyes adatokat a Társaság köteles titokban tartani, azokat nem oszthatja meg a foglalkoztató egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával sem. Az érintetteknek a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.

Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság - amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik - biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli. Beszédkészségében korlátozott ügyfelek személyes ügyintézés során jelnyelvi tolmácsot bízhatnak meg, ennek tényét az ügyintézésről készült jegyzőkönyvben a Társaság rögzíti.

Képviselet

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol. A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A panasz benyújtásának esetei

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, segítőkész 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, faxon, telefonon vagy ben. Társaságunk különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat. Társaságunk a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván. Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen. A panaszügy intézése A beérkezett panaszokat a társaságnak különös figyelemmel kell megvizsgálni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért minden, panasznak tekinthető bejelentést a jelen Szabályzatban foglaltak szerint, panaszként kezel. Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a Társaság ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas. Feltétlenül javasolja a Társaság a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a Társasággal létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá, ha a Társaság tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

Kapcsolattartás

A Társasághoz benyújtott panaszokra a Társaság minden esetben írásban ad választ. Amennyiben a panasz az Ügyfél korábban igazoltan bejelentett elektronikus levélcíméről érkezik és az abban

foglaltak ettől eltérő kérést/igényt nem tartalmaznak, úgy a Társaság válaszát elektronikus úton küldi meg. Amennyiben a benyújtáshoz használt elektronikus levelezési cím a Társaság számára ismeretlen, úgy a benyújtott panaszra csak annak befogadására vonatkozó tájékoztatást ad és kizárólag a benyújtott panaszban szereplő adatok feltüntetésével, válaszát ez esetben az Ügyfél ismert lakcímére postai úton juttatja el. A folyamatban lévő panaszügyekről a panasz elintézésére rendelkezésre álló időn belül a Társaság nem ad érdemi felvilágosítást, kizárólag annak folyamatáról szolgáltat információt, azonban az ügyfélfogadási időben személyesen megjelenő ügyféllel megkísérli a panasz soron kívüli orvoslását, ha az nem igényli éppen távollévő vezető döntését.

II. A panasz bejelentése

Panaszt benyújtók köre:

Bejelentő lehet a korábbi, a jelenlegi vagy leendő munkavállaló (ha a jogviszony létesítésére irányuló folyamat megkezdődött), sőt akár a gyakornokok, az állásajánlatra jelentkező személy vagy az önkéntesek is, illetve a szerződéses partnerek (pl. beszállítók, vállalkozók, alvállalkozók, egyéni cégek) a jogviszony bármely szakaszában (szerződéskötéskor, a szerződés fennállása alatt és megszűnése után), tekintettel arra, hogy a felsoroltak közül bárki rendelkezhet információval, illetve bizonyítékkal. Ezenkívül a foglalkoztató (társ)tulajdonosai, ügyvezetői, felügyelőbizottsági tagjai stb. is tehetnek bejelentést. Főszabály szerint a bejelentőt nem érheti negatív következmény a bejelentése miatt. **Panasz tehető:** gazdasági jellegű jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információra vonatkozóan.

1. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz:
 - személyesen
 - telefonon
- b) Írásbeli panasz:
 - személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben

A. Szóbeli panasz

1.1. A panasz szóban bejelenthető **személyesen**, a Társaság központi ügyintézésének helyén (4031 Debrecen, Harsona utca 61.) minden munkanapon 9 órától 16 óráig, vagy **telefonon**, a Társaság telefonszámán, a munkanapokon 9 órától 16 óráig, az 06 52 400 168 telefonszámokon.

1.1.1. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

1.1.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A panaszos a beszélgetés során erről tájékoztatást kap, amennyiben a beszélgetést folytatja, úgy azt a Társaság a hangfelvétel készítéséhez adott hozzájárulásnak tekinti. Amennyiben a panaszos ehhez nem kíván hozzájárulni, úgy a beszélgetést meg kell szakítania és a panaszkezelésre nyitva álló többi lehetőséget kell választania. A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet. A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően.

1.2. A szóban, illetve telefonon tett panaszt a Társaság panasz felvételt intéző alkalmazottja a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzíti; annak ellenőrzésére, helyesbitésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének, születési nevének, születési idejének és lakcímének megadása. Szóbeli bejelentés esetén

- a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire,
- a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és
- arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

B. Írásbeli panasz

1.3. A panasz írásban benyújtható a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben,

- a) személyesen, a Társaság székhelyén, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 9 órától 16 óráig,
- b) postai ajánlott küldeményként, a Társaság fenti telephelyére címezve (4031 Debrecen, Harsona utca 61.);

C) elektronikusan, a Társaság e-mail címére elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

1.4. A nyomtatvány díjmentesen átvehető a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ügyfélfogadási időben, illetve letölthető a Társaság honlapjáról <https://www.unique-talent.hu/panaszkezelesiszabalyzat>

1.5. A nyomtatvány használata nem kötelező, amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolhatja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembevételét a panasz megfogalmazása során.

1.6. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének, egyéb elérhetősége adatainak (telefon e-mail cím, stb.) megadása, a panasz aláírása.

1.7. Személyesen benyújtott panasz esetén a Társaság panasz felvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos megkapja az általa benyújtott nyomtatvány vagy levél egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

1.8. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

III . A panasz elintézése

1. A panasz kivizsgálása

1.1. A Társaság a szóbeli panaszt a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

1.2. Ha a panaszos a panasz azonnali kezelésének módjával nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - a jelen szabályzat mellékletét képező nyomtatvány 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 panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyanez irányadó abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

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;
- a Szolgáltató 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 azonosító száma.

1.3. **Visszaigazolás:** A rendszer működtetője a rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolásban a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az e törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

1.4. **Kivizsgálás:** A rendszer működtetője • a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja, és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül kell megküldi az ügyfélnek.

1.5. Ugyanazon panaszos által tett, azonos tárgyú és a korábbiakban már kivizsgált panaszt amennyiben újabb körülmény nem merül fel - a Társaság ismételten nem vizsgál, azonban a korábbi vizsgálatra hivatkozással, valamint a jogorvoslati lehetőségek ismételt bemutatásával 30 napon belül az Ügyfelek megkereséseit minden esetben megválaszolja.

1.6. A 30 napos határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentőt tájékoztatva a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól. Határidőmaximum: három hónap

1.7. A bejelentés kivizsgálása során a rendszer működtetője kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

1.8. **A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha**

- a) a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- b) a bejelentést nem a 20. § (2) és (3) bekezdése szerint erre jogosult személy tette meg,
- c) a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés.
- d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme.

2. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

2.1. A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen Tájékoztatóban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

2.2. A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szükség esetén szakvélemény beszerzésére.

2.3. Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

3. A döntésnek három fajtája van:

1. **Panasz elfogadása** - amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve - igény és lehetőség esetén - a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés stb.).

2. **Panasz részbeni elfogadása**

3. **Panasz elutasítása** - a Társaság a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan, ez esetben a panaszos számára rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről részletes tájékoztatást kap.

3.1. A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, e-mailben, stb.).

3.2. A Társaság 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.

3. A panaszfelvétel során a Társaság alkalmazottai járnak el.

3.1. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket.

3.2. Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszügyben az ügyvezető (távollétében az általa kijelölt alkalmazott) jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.

3.3. A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított. Amennyiben a kizárás az ügyvezető igazgatót érintené, az ügyben az Igazgatóság jogosult dönteni.

4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

4.1. A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról 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 nyitva álló 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

4.2. A panasz Társaságon kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy Fogyasztónak minősülő, vagy Fogyasztónak nem minősülő Panaszos kíván-e további panaszt tenni. Fogyasztó esetén az elutasításról szóló tájékoztatásnak tartalmaznia kell az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

4.3. Amennyiben a Szolgáltatói panaszkezelés nem jár a Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap a I határidőben választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

a) Az Fgytv. alapján a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara (a továbbiakban: kamara) mellett működő független békéltető testülethez. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg, ugyanakkora Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A békéltető testületek illetékesség szerint:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek

A Társaság székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Tel.: +36-46-501-091, 501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

<http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/> A Békéltető Testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A Békéltető Testület a fogyasztó vagy a vállalkozás (Szolgáltató) kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

b) A Pp. szabályai alapján a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a Szolgáltatói panaszkezelés a fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat a Pp. szabályai szerint.

5. Panasznyilvántartás és adatvédelem

5.1. A Szolgáltató az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
- a panaszban megjelölt igényről való döntést,
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját,
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat

5.2. A Szolgáltató az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiválja és köteles azokat az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

Debrecen, 2023. december 01.

Unique Talent Kft.

1. számú melléklet

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Iktatási szám:

Beérkezés időpontja:

Bejelentés módja:

- Levélben
- Elektronikus levélben
- Személyesen

Panaszos adatai:

Ügyszám:

Név:

Lakcím:

Telefonszám:

A panasz rövid leírása:

A panasz kivizsgálása során tett megállapítások:

A panasz rendezésére szolgáló intézkedés leírása:

Intézkedésért felelős személy neve:

Intézkedés határideje:

Panasz megválaszolásának időpontja:

Dátum:

Aláírás: