



ULMUS Kft.

HIERONYMUS BOCK HAGYOMÁNYOS GYÓGYNÖVÉNYISMERETI ISKOLA

✉: **1071 Budapest, Bethlen Gábor tér 3. fsz. 4.** ☎: **343-0838**

©: ulmuskft@gmail.com <http://www.hieronymus-bock.hu>

Felnőttképzési nyilvántartásba vételi szám: B/2020/000448



Panaszkezelési szabályzat



ULMUS Kft.

HIERONYMUS BOCK HAGYOMÁNYOS GYÓGYNÖVÉNYISMERETI ISKOLA

✉: 1071 Budapest, Bethlen Gábor tér 3. fsz. 4. ☎: 343-0838

@: ulmuskft@gmail.com <http://www.hieronymus-bock.hu>

Felnőttképzési nyilvántartásba vételi szám: B/2020/000448



Panaszkezelési szabályzat

Az Ulmus Egészségügyi, Oktatási és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Ulmus Kft.) (székhely és egyben panaszügyintézés helye: 1071 Budapest, Bethlen Gábor tér 3. fszt. 4. nyilvántartva a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán Cg. 01-09-722140 alatt, adószám: 13172112-2-42) célul tűzte ki a folyamatos minőségfejlesztést és a vevőelégedettség fokozását az általa folytatott szolgáltatásokban.

A Szabályzat kiadásával célunk, hogy az Ulmus Kft. mind egészségügyi, oktatási, szolgáltatói és kereskedelmi tevékenységében kliensei, hallgatói, vásárlói (jelen értelmezésben továbbiakban fogyasztó) panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek, továbbá a panaszok mindenre kiterjedő kivizsgálásával, adott esetben az ún. nem-megfelelőségeknek a kijavításával folyamatosan fejlődünk és növeljük a fogyasztóink bizalmát és elégedettségét.

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

1. Alapelvek, általános rendelkezések

Az Ulmus Kft. a fogyasztók panaszait pártatlanul, teljes körűen, az egyenlő bánásmód és egyenlő elbírálás elve szerint vizsgálja ki. A panaszokra adott válasz részletesen kitér a panasz kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára és a további lehetőségekről való tájékoztatásra.

Amennyiben a kivizsgálás eredményeképp bebizonyosodik, hogy a panasz jogos és megalapozott, úgy gondoskodni kell: a) a jogszerű állapot helyreállításáról vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről, b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, c) az okozott sérelem - elsősorban egyeztetésen alapuló - orvoslásáról, d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.)

2. Fogalmak

Panasz: Természetes, vagy jogi személytől az Ulmus Kft. tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségéhez, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő úgy ítéli meg, hogy az Ulmus Kft. nem az elvárható módon járt el, így őt sérelem érte, és azt bejelenti.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó általános tájékoztatást igényel, avagy általános kérdést tesz fel.

3. A szabályzat hatálya

Jelen szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre és a kapcsolódó adatkezelésre terjed ki.

Jelen szabályzat a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére nem terjed ki.

4. A panasz bejelentésének módjai

A fogyasztók panaszait szóban vagy írásban közölhetik kizárólag az alábbiak szerint.

- Szóbeli panasz

a) személyesen az Ulmus Kft. székhelyén, a nyitvatartási idő alatt

Székhely: 1071 Budapest, Bethlen Gábor tér 3. fszt. 4.

Nyitvatartás: hétfő és csütörtök 10:00-17:00; kedd: 16:00-19:00

b) telefonon az Ulmus Kft. alábbi telefonszámán, a nyitvatartási idő alatt

Telefonszám: +36 1 343 0838

Nyitvatartás: hétfő és csütörtök 10:00-17:00; kedd: 16:00-19:00

A telefonon érkező panaszokat is az ún. Panaszbejelentő nyomtatványon (1. sz. melléklet) rögzíti a panaszt felvevő, és kéri a panaszt tevőt, hogy személyesen és/vagy írásban is tegye meg az észrevételeit

- Írásbeli panasz

a) személyesen vagy érvényes írásbeli meghatalmazással rendelkező más személy által átadott irat útján az Ulmus Kft. székhelyén, a nyitvatartási idő alatt

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Székhely: 1071 Budapest, Bethlen Gábor tér 3. fszt. 4.

Nyitvatartás: hétfő és csütörtök 10:00-17:00 kedd: 16:00-19:00

b) postai úton az Ulmus Kft. levelezési címére, mely egyben a vállalkozás székhelye is

Székhely: 1071 Budapest, Bethlen Gábor tér 3. fszt. 4.

c) elektronikus levélben az ulmuskft@gmail.com e-mailre.

5. A panasz kivizsgálása

(1) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (4) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(2) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(3) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(4) Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzéte iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(5) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá 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 a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Ulmus Kft. 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; valamint a panaszra adott válasz időpontját.

Az Ulmus Kft. a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 (három) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasz ügyintézésének nyelve magyar.

A panasszal kapcsolatos döntésekben és a panasz kivizsgálásában nem vehet részt: a) aki a panaszt tette b) az Ulmus Kft. azon alkalmazottja, akire a panasz irányul c) akitől az ügy tárgyilagosa megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság)

6. Adatkezelés

Az Ulmus Kft., mint adatkezelő a panaszkezelés során a következő adatokat, információkat, dokumentumokat kezeli panaszkezelés céljából:

- a) fogyasztó neve;
- b) fogyasztó székhelye, lakcíme, levelezési címe;
- c) fogyasztó telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) a panasszal érintett szolgáltatás, tevékenység megjelölése, panaszának részletes leírása,
- f) a fogyasztó igénye
- g) a panasz alátámasztásához szükséges, fogyasztó birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Ulmus Kft-nél nem állnak rendelkezésre
- e) meghatalmazott útján eljáró fogyasztó esetén érvényes meghatalmazás

Az Ulmus Kft. a panaszt benyújtó fogyasztó adatait a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, különösen az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendeletével (GDPR) összhangban, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az Ulmus Kft., mint adatkezelő a személyes adatokat azok felvételétől számított 3 (három) évig kezelheti.

Adatkezelők

Az Ulmus Kft., mint adatkezelő esetében a vállalkozáson belül csak a mindenkori ügyvezetésnek, valamint azon alkalmazottnak van a fogyasztó személyes adataihoz hozzáférése, akinek az adott panasz kezelése a munkaköri kötelezettségébe beletartozik, továbbá a könyvelőnek.

Az Ulmus Kft. minden adatot szigorúan bizalmasan, a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával kezel és tárol.

Fogyasztók, mint érintettek jogai

A GDPR rendelet és az Infotv. vonatkozó rendelkezéseiben foglaltak fennállása esetén a fogyasztó jogosult kérelmezni az Ulmus Kft. által kezelt személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését, kezelésének korlátozását, az adatok hordozhatóságát, továbbá tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

Az Ulmus Kft., mint adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül köteles tájékoztatni a fogyasztót a kérelem nyomán hozott intézkedéseiről. A kérelmét elutasítása esetén erről a fogyasztót írásban, haladéktalanul tájékoztatja

a) az elutasítás tényéről, annak jogi és ténybeli indokairól, valamint

b) az érintettet e törvény alapján megillető jogokról, valamint azok érvényesítésének módjáról, így különösen arról, hogy az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására vonatkozó jogát a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság közreműködésével is gyakorolhatja.

Fogyasztó a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panaszával a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH, 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., 1363 Budapest, Pf.: 9.) fordulhat, és élhet bírósági jogorvoslati jogával, a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt (a törvényszékek elérhetőségéről az alábbi linken tájékozódhat: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

7. Jogorvoslat

Amennyiben fogyasztó vitatja a panaszkezelési eljárás eredményét,

fogyasztóvédelmi problémájának megoldása érdekében az alábbi intézményekhez fordulhat:

- a fogyasztóvédelmi hatóság fogyasztóvédelmi jogszabálysértés esetén jár el,
- a békéltető testület egyéni ügye megoldásában segít,

A fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a vállalkozás piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból, így különösen amennyiben például az Ulmus Kft. a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, avagy megtevesztő árfeltüntetést történt, stb.). A 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 elérhetőségei megtalálhatóak a <https://fogyasztovedelem.kormany.hu> oldalon.

békéltető 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.

A békéltető testület eljárásának alapvető célja és funkciója a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezsége alapuló rendezésének megkísérlése, amennyiben ez nem lehetséges, a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A fogyasztó azonban dönthet úgy, hogy más, azaz nem a lakóhelye/vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület folytassa le az eljárást, azaz a 20 békéltető testület közül bármelyikhez benyújthatja kérelmét. A testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu> oldalon.

Az Ulmus Kft. székhelye szerinti békéltető testület:

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Honlap cím: <https://bekeltet.bkik.hu/>

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Amennyiben bármilyen kérése, kérdése, megjegyzése vagy javaslata lenne a jelen panaszkezelési szabályzatban foglalt adatkezelési tájékoztatóval vagy adatvédelmi gyakorlatunkkal kapcsolatban, vagy bármely jogát gyakorolná, kérjük lépjen kapcsolatba velünk az alábbi email címen: ulmuskft@gmail.com vagy postai úton a 1071 Budapest, Bethlen Gábor tér 3. fszt. 4. címen.