

A

Fabrika + 2000 Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1



FABRIKA
RAKLAPGYÁRTÁS

Fabrika + 2000 Kft.

I. A PANASZ

1. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, Fabrika + 2000 Kft.-re (a továbbiakban: Fabrika + 2000 Kft.) vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő tevékenységet végző személy tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozik, továbbá minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben az ügyfél Fabrika + 2000 Kft. szerződéskötéseit megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a teljesítéssel, a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, tevékenységét, magatartását vagy mulasztását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg, függetlenül attól, hogy azt milyen formában terjeszti elő, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

2. Nem minősül panasznak az ügyfél egyszerű kérése, észrevétele, méltányosság iránti kérése, vagy ha az ügyfél a Fabrika + 2000 Kft.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. Az ilyen jellegű ügyeket ügyfélszolgálati tevékenység keretében a társaság ügyfélszolgálatára intézi, vagy a Fabrika + 2000 Kft. telefonos ügyfélszolgálatára – ügyfélszolgálatok – látja el. A méltányosság iránti kérelem elbírálására nem vonatkoznak a panaszkezelési szabályok.

II. FOGALMAK

1. Ügyfél: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a Fabrika + 2000 Kft. tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

2. Fogyasztó: A 2013. évi V. törvény (Ptk.) 8:1.§ (1) bekezdés 3. pontja alapján az önálló foglalkozása és gazdasági tevékenységi körén kívül eljáró természetes személy. Ennek megfelelően a panaszkezelés szempontjából, nem fogyasztó pl.: a gazdasági társaság, a szövetkezet, a társasház, vagy bármely jogi személy. A panaszkezelés szempontjából fogyasztónak minősülő és fogyasztónak nem minősülő ügyfelek eltérő jogorvoslati lehetőségeket vehetnek igénybe panaszuk elutasítása esetén.

3. Bejelentővédelmi felelős: Fabrika + 2000 Kft. által kijelölt azon, Fabrika + 2000 Kft. alkalmazásában álló vagy külsős személy, aki a 2023. évi XXV. törvény és a jelen szabályzat rendelkezései szerint a Fabrika + 2000 Kft.-hez beérkező panaszokat feldolgozza és kezeli, és akivel Fabrika + 2000 Kft. ezen tevékenység gyakorlására megállapodást kötött.

4. A jelen szabályzatban használt fogalmak esetében elsődlegesen és egyebekben a 2023. évi XXV. törvény definíciót kell alkalmazni.

III. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

1. Az ügyfél a panaszát az alábbiak szerint jelentheti be:

- a) levélben (levelezési cím: 9662 Tompaládony, Hrsz. 0117/8., Panaszkezelés, Horváth Cintia részére);
- b) telefonon (az alábbi telefonszámokon: +36 30 613 3296 , nyitvatartási idő: hétköznap 8:00 – 16:00);
- c) személyesen (9662 Tompaládony, Hrsz. 0117/8. szám alatti címen, munkaidőben Horváth Cintiánál).

2. Fabrika + 2000 Kft. az ügyfelek számára biztosítja annak lehetőségét, hogy az esetleges panaszuknak a Fabrika + 2000 Kft. által megadott elérhetőségeken személyes ügyintézés keretében történő előterjesztése céljából akár elektronikusan (a cintia@fabrika.hu e-mail címen), akár telefonon (a +36 30 613 3296 számon) előzetesen időpontot foglaljanak. A fenti céllal történő személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a bejelentővédelmi felelős köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

3. Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a bejelentővédelmi felelős vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a panaszt benyújtó személy meghatalmazással köteles igazolni. Meghatalmazás minta található a jelen szabályzat 3. számú függelékében, valamint Fabrika + 2000 Kft. internetes oldalán is. Üzleti titok (ld. 2018. évi LIV. tv.) csak akkor adható ki a meghatalmazott számára, ha az ügyfél vagy annak képviselője a kiszolgáltatható titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad. A meghatalmazásnak ezen túl meg kell felelnie a Polgári perrendtartás előírásainak, azt vagy közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

4. A bejelentésre szolgáló nyomtatványon az ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az ügyfél képviselőjeként eljáró, és a panaszt benyújtó természetes személy nevét is (pl. a jogi személy képviselője, a természetes személy meghatalmazottja stb.). Érvényes meghatalmazás hiányában Fabrika + 2000 Kft. bejelentővédelmi felelőse közvetlenül az ügyfélhez fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében és a vizsgálat eredményéről is csak az ügyfelet köteles tájékoztatni.

5. A bejelentővédelmi felelős segíti az ügyfelet a panasz megfogalmazásában és benyújtásában azzal, hogy – amennyiben azt az ügyfél igényli – a panasz benyújtásához a jelen

Panaszkezelési szabályzat 1. számú függelékét képező nyomtatványt biztosítja számára. Fabrika + 2000 Kft. lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a honlapján (<https://fabrikaplus.hu/panaszbejelentés/>) közzétett – panasz formanyomtatványt alkalmazhassa. Fabrika + 2000 Kft. az itt megjelöltektől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

6. Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a bejelentővédelmi felelős az ügyfél rendelkezésére bocsátja az általa benyújtott panasz fénymásolatának egy, – az átvétel igazolásával ellátott – példányát.

7. A nem személyesen, vagy a képviseleti jogosultság igazolása nélkül benyújtott panasz esetén a bejelentővédelmi felelős kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését és/vagy a képviseleti jogosultság eredeti meghatalmazás csatolásával történő igazolását (III.4. pont).

8. A bejelentővédelmi felelős a személyesen szóban közölt panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a bejelentővédelmi felelős ennek tényét, és a panasszal kapcsolatos álláspontját a jegyzőkönyvben rögzíti, majd annak egy másolati példányát személyesen szóban közölt panasz esetén az ügyfélnek egyidejűleg átadja, telefonon szóban közölt panasz esetén pedig a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt – a közlést követő 30 napon belül - küldi meg az ügyfél részére.

9. Telefonon közölt panasz esetén bejelentővédelmi felelős megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, továbbá a telefonon szóban előterjesztett panasz esetében bejelentővédelmi felelős jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv másolati példányát a bejelentővédelmi felelős személyesen szóban közölt panasz esetén az ügyfélnek egyidejűleg átadja, telefonon szóban közölt panasz esetén pedig a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt – a közlést követő 30 napon belül – küldi meg az ügyfél számára, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

10. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a panaszbejelentésről készített jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) az ügy jellegétől függően partnerkód, vagy egyéb azonosítószám (pl: rendszám);
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző és az ügyfél aláírása, valamint,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

11. A személyes ügyintézéssel folytatott panaszbejelentés felvétele esetén, – amennyiben ezt fogyatékkal élő ügyfél esetén az ügyfél állapota nem zárja ki – a későbbi viták és félreértések megelőzése érdekében, törekedni kell arra, hogy az ügyfél a panaszát saját kezűleg foglalja írásba az erre szolgáló – akár a jelen szabályzat 1. számú függeléke szerinti, akár más panaszbejelentő nyomtatványon, vagy ha ezt a nyomtatványt nem kívánja igénybe venni, akkor szabad formátumú beadványban.

12. Amennyiben az ügyfél a személyesen bejelentett panaszról felvett jegyzőkönyvet nem hajlandó aláírni, akkor ennek tényét – és ha ismert, akkor ennek okát is – a panaszt felvevő ügyintéző köteles a panaszról készült jegyzőkönyvben, vagy külön feljegyzésben rögzíteni.

5

13. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a bejelentővédelmi felelős és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a bejelentővédelmi felelős hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt a bejelentővédelmi felelős öt évig megőrzi. A beszélgetést megelőzően fel kell hívni az ügyfél figyelmét mind a hangfelvétel készítésének, mind megőrzésének tényére, felvétel elkészítése csak az ügyfél kifejezett egyetértésével történhet.

14. Az ügyfél kérésére a bejelentővédelmi felelős – ügyfélfogadási időben, előzetesen egyeztetett időpontban – lehetővé teszi a közte és az ügyfél között rögzített telefonbeszélgetést tartalmazó hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésének megfelelően térítésmentesen, 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

IV. A PANASZKEZELÉS RENDJE

1. A panasz elintézésére nyitva álló határidő a panasz benyújtását követő 30 nap. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámolásra. A telefonon történő panaszkezelés nem emelt díjas szolgáltatás.

Fabrika + 2000 Kft.

2. A bejelentővédelmi felelős, a panaszkezelés során különösen – de nem kizárólagosan – a következő adatokat kérheti az ügyféltől (és/vagy képviselőjétől), ha az egyébként még nem ismert:

- a) neve;
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c) telefonszáma;
- d) az értesítés módja;
- e) a panasz leírása, annak oka;
- f) az ügyfél igénye;
- g) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a bejelentővédelmi felelősnek nem állnak a rendelkezésére,
- h) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében szabályszerű és eredeti (nem szkennelt, nem fénymásolt) meghatalmazás és
- i) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat(ok).

3. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a bejelentővédelmi felelős az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és Fabrika + 2000 Kft. adatvédelmi szabályzatának a rendelkezései betartásával kezeli.

6

4. A panaszügyben hozott érdemi döntést tartalmazó válasznak tartalmaznia kell a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedést, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát. A panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely – a panasz tárgyától függően – tartalmazza az ügyfél által esetlegesen meghivatkozott szerződési feltétel hivatkozott rendelkezésének pontos szövegét, illetve jogszabályi hivatkozás esetén a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is – és azt írásba foglalva kell az ügyfél részére – az elküldés tényének és időpontjának igazolására alkalmas módon – a panasz közlésétől számított 30 napon belül megküldeni.

5. A bejelentővédelmi felelős panaszkezelése során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik

6. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfelet egyidejűleg tájékoztatni kell arról, hogy a panasz tárgyától függően – az illetékes békéltető testület (továbbiakban: BT), vagy az ügyben a Polgári Perrendtartás szabályai szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság

eljárását kezdeményezheti. Ezen felül meg kell adni a BT székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

7. A panasz bejelentővédelmi felelős általi elutasítása esetén a Fogyasztónak minősülő ügyfél ugyancsak a BT-hez (MKIK békéltető testületeinek elérhetősége: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>) vagy a Polgári Perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

8. Fabrika + 2000 Kft. a BT eljárása vonatkozásában általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

9. A panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, vagy amennyiben a BT fogyasztóvédelmi rendelkezése megsértésének kivizsgálására irányuló panaszt elutasította, az Ügyfél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. (további információk: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/hova_fordulhatok)

10. A BT előtti és az fogyasztóvédelmi eljárás megindításának egyaránt feltétele az, hogy az Ügyfél fogyasztónak minősüljön, továbbá a jogorvoslat kezdeményezését megelőzően a Fabrika + 2000 Kft.-nél közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

11. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, amennyiben a Fogyasztónak minősülő Ügyfél ez irányú igényét szóban vagy írásban jelzi, a bejelentővédelmi felelős költségmentesen eljuttatja számára a BT, és/vagy az fogyasztóvédelmi eljárásának megindításához szükséges formanyomtatványt.

12. A formanyomtatvány eljuttatására irányuló írásbeli igényt az ügyfél a bejelentővédelmi felelőshöz címzett [cintia@fabrika.hu] beadvánnyal jelezheti. A formanyomtatvány eljuttatására irányuló szóbeli igény bejelenthető személyesen a bejelentővédelmi felelősnél (elérhetőség helye: 9662 Tompaládony, Hrsz. 0117/8., időszaka: hétköznapi 8:00 – 16:00).

13. A formanyomtatvány letölthető a Fabrika + 2000 Kft. honlapjáról: <https://fabrikaplus.hu/panaszbejelentenes/>.

14. A panasz elutasítása esetén, vagy abban a nem várt esetben, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelenül telik le, a Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél (jelen szabályzat 1.4. pontja) az ügyben a Polgári Perrendtartás szabályai szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

15. A bejelentővédelmi felelős jogosult arra, hogy a panasz beérkezését követően a panasz érkeztetéséről visszaigazoló írásbeli értesítést küldjön az ügyfélnek. A panasz érkeztetéséről megküldött visszaigazoló írásbeli értesítés nem minősül a panasz érdemi elbírálásának.

16. Amennyiben a bejelentővédelmi felelős a panaszt elutasította, azonban az ügyfél az érintett ügyben ugyanazon, vagy hasonló indokkal tesz ismételt panaszt anélkül azonban, hogy általa korábban nem közölt új körülményre, vagy egyéb érdemi, új információra hivatkozna, a bejelentővédelmi felelős nem köteles a panasz újbóli kivizsgálására. Ez esetben az ismételt panasz elutasításának az indokolásban a bejelentővédelmi felelős új körülmény vagy érdemi új információ hiányában csak arra köteles utalni, hogy az ügy kapcsán az ügyfél számára korábban – írásban is – kifejtett álláspontját fenntartja.

17. A bejelentővédelmi felelős az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, - különös tekintettel a 2023. évi XXV. törvény előírásaira - az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A fentieknek megfelelően, a bejelentővédelmi felelős az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, vagy egyéb módon történő közlés esetén a közlés időpontját.

18. A panaszt és az arra adott választ a bejelentővédelmi felelős 5 évig őrzi meg.

Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal összhangban kell értelmezni.

Tompaládony, 2023.12.16.

Baranyai András
ügyvezető igazgató
Fabrika + 2000 Kft.

FÜGGELÉKEK:

- 1. SZÁMÚ FÜGGELÉK: FORMANYOMTATVÁNY A PANASZ BEJELENTÉSHEZ
- 2. SZÁMÚ FÜGGELÉK: PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV / PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY
- 3. SZÁMÚ FÜGGELÉK: MEGHATALMAZÁS