

Panaszkezelési Szabályzat

A Sikerre Vezető Korlátolt Felelősségű Társaság

(a továbbiakban: Sikerre Vezető Kft., vagy Adatkezelő)

Székhely 6792 Zsombó, Deák Ferenc utca 19.

Nyilvántartva a Szegedi Törvényszék Cégbíróságán Cg. 06-09-025662 alatt,

Adószám: 27123829-2-06.

A Sikerre Vezető Kft. célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a Megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Megrendelőknak, Ügyfeleknek mégis valamilyen panasa merül fel a szolgáltatásokkal, megrendeléssel, szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszával a jelen Panaszkezelési Szabályzat szerint élhet:

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

A Sikerre Vezető Kft. telefonos eléréssel működtetett és elektronikusan elérhető ügyfélszolgálattal rendelkezik.

1. ALAPELVEK

A Sikerre Vezető Kft. kiemelt célja Megrendelői és Ügyfelei elégedettségének és bizalmának fenntartása, növelése.

A Sikerre Vezető Kft. Megrendelői és Ügyfelei panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki. A panaszokra adott válasz részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára és tájékoztatja az Ügyfelet, hová fordulhat további panaszával.

2. FOGALMAK

Megrendelő:

Azon természetes, vagy jogi személy, aki a szolgáltatás ellenértékét megfizeti.

Ügyfél:

Azon természetes, vagy jogi személy, aki a szolgáltatásokat igénybe veszi.

Panasz:

A Sikerre Vezető Kft. tevékenységével, valamint a Sikerre Vezető Kft által nyújtott szolgáltatásokkal, vagy annak mulasztásával kapcsolatos minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos kifogást, illetve panaszt tesz.

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

Panaszos:

Az a természetes személy vagy jogi személy, aki a jelen Szabályzat 4. pontjában megadott módon kifogást, illetve panaszt tett.

3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

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

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

4. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Amennyiben Felhasználónak valamilyen panasza van a megrendeléssel, szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát az alábbi elérhetőségeken, telefonon, e-mail, vagy postai levél útján is közölheti.

4.1. SZÓBELI PANASZ

Telefonon történő panaszbejelentésre minden héten, kedden 07.00-21.00 között van lehetőség az alábbi telefonszámon: +36203364146

Amennyiben az adott keddi nap ünnep, vagy munkaszüneti nap, úgy a telefonon történő panaszbejelentés az azt követő első munkanapon lehetséges. Személyesen, az adott képzés helyszínén.

4.2. ÍRÁSBELI PANASZ

a) Postai úton a Sikerre Vezető Kft. levelezési címére, mely egyben a társaság székhelye is

Székhely: 6792 Zsombó, Deák Ferenc utca 19.

b) Elektronikus levélben a regensburger.tamas@sikerrevezeto.hu e-mail címre.

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

5. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

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

A panasz ügyintézésének nyelve magyar.

A szóbeli panaszt a Sikerre Vezető Kft. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Az írásbeli panaszokat a Sikerre Vezető Kft. a beérkezését követő 30 (harminc) naptári napon belül érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. Ennél rövidebb vagy hosszabb határidőt jogszabály állapíthat meg.

A panaszt elutasító álláspontját a Sikerre Vezető Kft. indokolni köteles.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az Ügyfél, a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a Sikerre Vezető Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul egyedi azonosító számmal ellátott jegyzőkönyvet vesz fel.

A Sikerre Vezető Kft. a telefonon közölt szóbeli panaszt, szintén egyedi azonosítószámmal látja el.

A jegyzőkönyv másolatát telefonon közölt panasz esetén pedig a Sikerre Vezető Kft. köteles az Ügyfélnek, Panaszosnak legkésőbb a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A. § (6) bekezdése szerinti érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni ezen másolati példányt és egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A. § (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni, amelynek szabályai a jelen pontban találhatók.

Jegyzőkönyv kerül felvételre az elektronikus formában (e-mailben) közölt panasz beérkezése esetén is.

A jegyzőkönyvben a következők kerülnek rögzítésére:

a) a Panaszos neve;

b) a Panaszos lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;

(c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

d) a Panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;

e) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

f) a Sikerre Vezető Kft. nyilatkozata az Ügyfél, Panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Panaszos aláírása;

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.;

i) a jegyzőkönyv sorszáma;

j) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panasz elutasítása esetén a Sikerre Vezető Kft. köteles a Panaszost 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 Panaszos, mint 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 Sikerre Vezető Kft. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Sikerre Vezető 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 és kapcsolódó dokumentumokat; elutasítás esetén annak indokát; az

intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését; valamint a panaszra adott válasz időpontját.

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

6. ADATKEZELÉS

6.1 JOGALAP, CÉL, ADATOK KÖRE, IDŐTARTAM

A Sikerre Vezető Kft., mint adatkezelő (székhely: 6792 Zsombó, Deák Ferenc utca 19.) a panaszkezelés során a következő adatokat kezeli a panaszkezelés céljából:

- a) Panaszos neve;
- b) Panaszos lakcíme, levelezési címe;
- c) Panaszos telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetén a meghatalmazott személy neve, lakcíme, székhelye, telefonszáma; és
- f) panaszkezelés során a Panaszos, vagy meghatalmazottja által megadott, különösen a jegyzőkönyvben szereplő további személyes adatok.

Az adatkezelés jogalapja: Az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

Az adatok szolgáltatása részben a Panaszos saját döntésén, részben jogszabályon alapul, ugyanakkor az Ügyfél, Panaszos, illetve meghatalmazottja által megadott adatok megadása mindig önkéntes. Amennyiben a személyes adatok nem a Panaszostól vagy meghatalmazottjától származnak akkor az Adatkezelő köteles a személyes adatok forrását és adott esetben azt, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásból származnak-e is megjelölni.

Az Adatkezelő a személyes adatokat azok felvételétől számított 3 (három) évig kezelheti.

6.2 SZEMÉLYES ADATOK A CÍMZETTJEI, ADATFELDOLGOZÓK, KÖZÖS ADATKEZELŐK, ADATTOVÁBBÍTÁSOK

Az Adatkezelőn belül csak a mindenkori ügyvezetésnek, valamint a panaszkezeléssel kapcsolatos releváns feladatok ellátására felhatalmazott – az Adatkezelővel jogviszonyban álló - személyeknek van hozzáférése a Panaszos személyes adataihoz.

Adatkezelő a fenti célok elérése érdekében különféle szolgáltatókat, adatfeldolgozókat, valamint önálló adatkezelőket, mint címzetteket vesz igénybe. Ilyen adatfeldolgozók az adatkezelő könyvelője, informatikai üzemeltetője önálló adatkezelők pedig az Adatkezelő részére jogi tanácsadást végző személyek. Az adatfeldolgozókkal és önálló adatkezelőkkel kötött szerződések révén biztosítja Adatkezelő, hogy az adatfeldolgozók és önálló adatkezelők a mindenkori adatvédelmi jogszabályoknak

– különös tekintettel a GDPR-ra – megfelelően dolgozzák fel, illetve kezeljék a személyes adatokat, mindig a lehető legmagasabb adatvédelmi és adatbiztonsági szintet biztosítják.

Az Adatkezelő üzleti döntése következtében az adatfeldolgozók, illetve önálló adatkezelők személye változhat. A mindenkori aktuális adatfeldolgozói, illetve önálló adatkezelői lista tartalmáról a Panaszos kérésére az Adatkezelő közvetlenül tájékoztatást ad.

Az Adatkezelő a jogilag megengedhető mértékig továbbíthatjuk a Panaszos személyes adatait hatóságoknak (pl. fogyasztóvédelmi hatóság, békéltető testületek) vagy bíróságoknak, hogy teljesítsük a jogi kötelezettségeket, vagy ha az Adatkezelő érdekében ez szükséges.

Az Adatkezelő nem végez adattovábbítást az Európai Gazdasági Térségen (EGK) kívülre, valamint közös adatkezelést sem végez.

6.3 MEGRENDELŐK, ÜGYFELEK, MINT ÉRINTETTEK JOGAI

A jogi előfeltételek függvényében, amelynek alkalmazhatóságát az egyedi esetben kell megvizsgálni, a Panaszosnak joga van tájékoztatást kapni a személyes adatairól és hozzáféréshez való jogát gyakorolni, továbbá kérni a személyes adatai helyesbítését vagy törlését, vagy a kezelés korlátozását vagy tiltakozhat bármely fent leírt adatkezelés ellen.

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a GDPR 15–22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja a Panaszost. A tájékoztatás ingyenes, ha Ön az adott naptári évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az Adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Amennyiben már volt ilyen tájékoztatási kérelem, akkor az Adatkezelő költségtérítést állapít meg.

Személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panasszal a

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz
(NAIH, 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11,
1363 Budapest, Pf.: 9., ugyfelszolgalat@naih.hu) fordulhat,

továbbá a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak megsértése esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (birosag.hu), illetve kártérítést követelhet.

6.4 TITOKTARTÁS, ADATBIZTONSÁG

Az ügyvezetésünk, minden egyes munkavállalónk, valamint a harmadik személy szolgáltatók személyzetének tagjai, akiknek hozzáférésük van és/vagy személyes adatot kezelnek kötelesek ezeket az adatokat bizalmasan kezelni. Minden adatot szigorúan bizalmasan kell kezelni és tárolni a vonatkozó jogszabályi rendelkezések (különösen a GDPR) alapján.

Az Adatkezelő minden tőle elvárható intézkedést megtesz a személyes adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről különösen a hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, megsemmisítés, vagy véletlen megsemmisítés és sérülés, illetve az

alkalmazott technika megváltozásából eredő hozzáférhetetlenné válás ellen. Az adatok biztonságáról az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik.

7. JOGORVOSLAT

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, a panasz érdemi elbírálásának hiánya, avagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

a) Területileg illetékes Békéltető Testületek

Fogyasztói jogvita esetén a Ptk. rendelkezései szerint fogyasztónak minősülő Panaszos a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A békéltető testület eljárásának alapvető célja és funkciója a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségen alapuló rendezésének megkísérlése, amennyiben ha ez nem lehetséges, a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése.

Az eljárásra a Panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Belföldi lakóhely és tartózkodási hely hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

A fogyasztó erre irányuló kérelme esetén a fentiekől eltérő békéltető testületet is megjelölhet, ahol az eljárás lefolytatását kéri.

Az eljárás a fogyasztó kérelmére indul, a kérelmet a békéltető testület elnökénél kell előterjeszteni.

A Sikerre Vezető Kft. székhelye szerinti békéltető testület:

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Kamarai kapcsolattartó: Jerney Zoltán

Telefon: +36-62/554-250/118

Ügyfélfogadás: H-P: 9.00-11.00 között

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

[Békéltetés \(bekeltetes-csongrad.hu\)](http://Bekeltetes(csongrad.hu))

Az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kíséreljük meg rendezni, a Békéltető Testület döntésének azonban általánosan nem vetjük alá magunkat.

b) Az Ügyfélnek, Panaszosnak lehetősége van bírósághoz fordulni, amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

c) A Panaszos, mint fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. Különösen így van, amennyiben a Sikerre Vezető Kft. a panaszkezelés során megsértette az Ügyfél, Panaszos, mint fogyasztó számára biztosított jogokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra). A Panaszos, mint 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 a kormányhivatal. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei megtalálhatóak a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu> oldalon.