

# **A MADAM Panaszkezelési Szabályzata**

A 7kert Kft. (1051 Budapest, Zrínyi u. 4 továbbiakban: Madam vagy Adatkezelő) mint a Madam Budapest üzemeltetője és mint Adatkezelő, az Érintett panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, eredményes kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szól szabályzatát.

Jelen szabályzat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az Általános Adatvédelmi Rendelet (továbbiakban GDPR) alapján készült.

A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## **I. A PANASZKEZELÉS MENETE I.1. A bejelentés módjai**

### **Szóbeli panasz**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Madam a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel.

A Madam köteles a jegyzőkönyv másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Érintettnek átadni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Érintett neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Érintett panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Madam nyilatkozata az Érintett panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyv felvevő személy és az Érintett aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Mivel a Madam ügyfélszolgálattal és hangrögzítési lehetőséggel nem rendelkezik, ezért csak személyesen közölt szóbeli panaszt lehet hivatalosan fogadni. Ha erre nincs lehetőség, fel kell hívni az Érintett figyelmét az írásbeli panasz lehetőségére!

A Madam szóbeli panasz esetén az alábbi panasztételi lehetőséget biztosítja:

- személyesen a Madam, 1075 Budapest, Kazinczy utca 21, ügyfélfogadási időben: szerda 12:00-

15:00 óráig

## **Írásbeli panasz**

- Az írásbeli panaszt a Madam a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.
- Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Madam indokolni köteles.
- A Madam a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

1

- A panasz elutasítása esetén a Madam köteles az Érintettet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- A panaszt nemcsak meg kell 30 (harminc) napon belül válaszolni, hanem annak az Érintett részére történő eljuttatásáról is gondoskodni szükséges.
- Az írásbeliség követelményének levél, e-mail vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

### **Meghatalmazott útján:**

- Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazott kizárólag akkor láthat el képviseletet, ha a meghatalmazás olyan közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba van foglalva.

## **I.2. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Madam 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,
- a panaszra adott válasz időpontját.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni

### **I.3. Jogorvoslat**

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Érintett az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1) Amennyiben a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz lehet fordulni.

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatóság Székhely: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Email: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Telefon: +36 (1) 391-1400 Fax: +36 (1) 391-1410 Honlap: <http://naih.hu>

2) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Békéltető Testületi eljárást lehet kezdeményezni.

2

Név: Budapesti Békéltető Testület Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu) Telefon: (1) 488-2131

Fax: (1) 488.2186

Honlap: <http://bekeltet.hu/>

3) Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben első fokon a járási hivatalok járnak el.

4) A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a Madam történő benyújtását követően, jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)).

Jelen szabályzat 2021. október 22-től hatályos.