

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2023. március 02-től

A jelen szabályzat határozza meg a Bányai László e.v. (2030 Érd, Selmei utca 78/A 1em.6.; Adószám: 5555971-1-33), Bányai Krisztina e.v. (2030 Érd, Selmei utca 78/A 1em.6.; Adószám: 56228175-1-33), VezessJol Auto Rent Kft. (2330 Dunaharaszti, Dr. Posta Sándor utca 17/2.; Adószám: 28987606-1-13) (a továbbiakban: **VezessJol**) ügyfeleinek panaszkezelési igényeinek magas szintű kielégítését és a panaszok hatékony kezelését.

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.

## 1. ALAPELVEK

A **VezessJol** kiemelt célja ügyfelei elégedettségének és bizalmának fenntartása, növelése.

A **VezessJol** 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

*Panasz:* a **VezessJol** által forgalmazott termékekkel, illetve a **VezessJol** tevékenységével, avagy mulasztásával kapcsolatos minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az ügyfél kifogást tesz.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást igényel, avagy általános kérdést tesz fel.

*Ügyfél:* A szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

*Panaszos, vagy Ön:* Az a természetes személy Ügyfél, aki a jelen Szabályzat 4. pontjában megadott módon 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**

A Panaszosok panaszait írásban közölhetik kizárólag az alábbiak szerint.

##### **4.1. ÍRÁSBELI PANASZ**

a) postai úton a **VezessJol** levelezési címére:

2030 Érd Selmeci u 78/A 1em.6.

b) elektronikus levélben az [info@vezessjol.hu](mailto:info@vezessjol.hu) e-mail címre.

#### **5. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA**

A panasz kivizsgálása térítésmentes.

A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasz ügyintézésének nyelve magyar.

A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a **VezessJol** olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

Az írásbeli panaszokat a **VezessJol** a beérkezését követő 30 (harminc) naptári napon belül érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a **VezessJol** indokolni köteles.

A panasz elutasítása esetén a **VezessJol** 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 **VezessJol** a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a **VezessJol** 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 **VezessJol** 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 **VezessJol**, mint adatkezelő a panaszkezelés során a következő adatokat kezeli a panaszkezelés céljából:

- a) Ügyfél neve;
- b) Ügyfél lakcíme, levelezési címe, elektronikus levelezési címe;
- c) Ügyfél telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetén a meghatalmazott személy neve, lakcíme, székhelye, telefonszáma; és
- f) panaszkezelés során az Ügyfél, vagy meghatalmazottja által megadott 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, illetve meghatalmazottja által megadott adatok megadása mindig önkéntes. Amennyiben a személyes adatokat nem Öntől szerezték meg, 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 CÍMZETTJEI, ADATFELDOLGOZÓK, KÖZÖS ADATKEZELŐK, ADATTOVÁBBÍTÁSOK

Az Adatkezelőn felül csak a mindenkori ügyvezetésnek, valamint a panaszkezeléssel kapcsolatos releváns munkaköri kötelezettségekkel felhatalmazott személyzetnek van hozzáférése az Ön személyes adataihoz.

Adatkezelő a fenti célok elérése érdekében különféle szolgáltatókat, adatfeldolgozókat, valamint önálló adatkezelőket, mint címzetteket vesz igénybe. Ilyen adatfeldolgozók az adatkezelő könyvelője, könyvvizsgálója; 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 az Ön kérésére az Adatkezelő közvetlenül tájékoztatja Önt. Kérjük, hogy ezt információs önrendelkezési és személyes adatai védelméhez való jogai érvényesíthetősége érdekében folyamatosan figyelje.

Továbbá a jogilag megengedhető mértékig továbbíthatjuk az Ön személyes adatait a nemzeti 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 ÜGYFELEK, MINT ÉRINTETTEK JOGAI

A jogi előfeltételek függvényében, amelynek alkalmazhatóságát az egyedi esetben kell megvizsgálni, Önnek 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 és, hogy személyes adatait tagolt, széles körben használt és géppel olvasható formátumban megkapja (adathordozhatóság).

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 Önt. Amennyiben Ön elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha Ön azt másként kéri. 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.

Ön a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panaszával a [Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz](#) (NAIH, 1363 Budapest, Pf.: 9., [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) fordulhat, továbbá a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak megsértése esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat ([birosag.hu](http://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.

## 6.5 LÉPJEN KAPCSOLATBA VELÜNK

Ez egy tájékoztató csupán és az Ön részéről cselekmény nem szükséges. Amennyiben bármely kérése, kérdése, megjegyzése vagy javaslata lenne a jelen panaszkezelési szabályzatban foglalt adatkezelési tájékoztatóval vagy adatvédelmi gyakorlatunkkal kapcsolatosan, vagy bármely jogát gyakorolná, kérjük lépjen kapcsolatba velünk az alábbi email címen: [info@vezessjol.hu](mailto:info@vezessjol.hu) vagy postai úton a 2030 Érd Selmeci u 78/A 1 em.6. címen.

## **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) 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 egyezsége alapuló rendezésének megkísérlése, amennyiben ha ez nem lehetséges, a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése.

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

Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő Panaszosnak a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listáját elérheti a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) oldalon.

A **VezessJol** székhelye szerinti békéltető testület:

### **Pest Megyei Békéltető Testület**

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefonszáma: 06-1-792-7881

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.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 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 **Vezess.Jol** a panaszkezelés során megsértette az Ügyfél, 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.