

**TMX Mobile Solution Szerviz Kft.**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

## I.

### Bevezetés

1. A jelen panaszkezelési szabályzat (továbbiakban „Szabályzat”) a TMX Mobile Solution Szerviz Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaságnak (székhely: 2040 Budaörs, Kinizsi utca 2/B., cégjegyzékszám: Cg.13-09-144550, nyilvántartja a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, továbbiakban „Társaság”) az 1085 Budapest, József krt. 17. alatti Huawei Customer Service Center és a 2040 Budaörs Kinizsi u. 1-3. cím alatt található Samsung Drive Customer Service Center, mint az ügyfélforgalom számára nyitva álló irodáiba beérkezett panaszok kezelésével kapcsolatos szabályokra és eljárásokra terjed ki.
2. A Társaság az **1997. évi CLV. törvény (Fgy.) 17/A-B.§ alapján** biztosítja, hogy az ügyfél a Társaságra, a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

## II.

### Panasz bejelentésének módjai

1. Írásbeli panaszok
  - a. Személyesen vagy más által átadott irat útján
  - b. Postai úton, a 2040 Budaörs Kinizsi u.2/B postacímen
  - c. Elektronikus levélben, az info@tmx.hu e-mail címen. Elektronikus ügyintézésünk üzemzavara esetén a panaszokat postai úton illetve személyesen tudjuk fogadni, kizárólag a Huawei és a Samsung Customer Service Centerben.
2. Szóbeli panaszok: az ügyfél panaszát az adott üzletben is előadhatja, az ott tartózkodó munkatársnak.
3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
4. A hatékony, átlátható és gyors panaszkezelés érdekében az ügyfelektől az alábbi ügyféladatokra és dokumentumokra van szükségünk:
  - ügyfél neve
  - ügyfél címe
  - ügyfél telefonszáma
  - ügyfél elektronikus elérhetősége

- a panasz részletes leírása
- az ügyvel kapcsolatos rendelkezésre álló iratok, dokumentumok, bizonyítékok
- az ügyfél igénye

### III.

#### A panaszok kivizsgálásának menete

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
2. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint, amennyiben lehetséges és megalapozott, orvosoljuk.
3. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek érdemi válaszukkal egyidejűleg megküldjük, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint járunk el.
4. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldjük, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint járunk el.
5. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról hangfelvétel készül, és egyedi azonosítószámmal látjuk el. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésre térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk.
6. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 (egy) évig őrizzük meg.
7. A panaszról felvett jegyzőkönyvünknek az alábbiakat kell tartalmaznia:
  - az ügyfél neve
  - az ügyfél lakcíme székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
  - a panasz előterjesztésének helye, ideje és módja
  - a panasz részletes leírása, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
  - nyilatkozatunk a panasszal kapcsolatos álláspontunkról (amennyiben a panasz azonnal kivizsgálása lehetséges)
  - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám

- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
  - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, telefonon közölt szóbeli panasz kivételével a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
  - a jegyzőkönyvet felvevő személy – és a telefonon vagy egyéb hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása
  - a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
  - a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
8. A panasszal kapcsolatos érdemi álláspontunkat és intézkedéseinket indokolással ellátva a panasz beérkezését követő harminc napon belül megküldjük az ügyfélnek – kivéve, ha az ügyfél a panaszát szóban közli és az abban foglaltaknak nyomban eleget teszünk.
9. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és az arra adott válaszuk másolati példányát öt évig őrizzük.

#### **IV.**

#### **A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
- neve,
  - szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
  - lakcíme, székhelye, levelezési címe,
  - telefonszáma,
  - értesítés módja,
  - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
  - panasz leírása, oka,
  - ügyfél igénye,
  - A panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
  - meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
  - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Európai Unió 2016/679 Rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## V.

### Jogorvoslati lehetőségek

1./ A panasz elutasítása esetén válaszunkban tájékoztatjuk az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint –

- a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (1135 Budapest, Lehel u. 43-47, levelezési cím: 1365 Budapest, Pf. 270, tel.: +36 1 329 7017, email: [fogyved.pestmegye@nfh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@nfh.hu)),
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (1088 Budapest, József krt. 6, levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20, tel.: +36 1 459 4800) vagy
- a Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület /székhelyünk szerint: Pest Megyei Békéltető Testület 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240., tel.: (+36-1)269-0703, email: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)/

eljárását kezdeményezheti.

Az 1997. évi CLV. törvény 18.§ alapján 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: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Az eljárásra a fogyasztó kérelmében megjelölt illetve a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, ennek hiányában székhelyünk alapítja meg az illetékességet.

## VI.

### A panaszok nyilvántartása

1./ Az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk.

2./ A nyilvántartásunk 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét,
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panasz ügyekben felelős kapcsolattartó személy:

Szekszárdi Tibor, levelezési címe: 2040 Budaörs, Kinizsi u. 2/B.)

Budapest, 2018. szeptember 01.