

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

*- A panaszkezelési szabályzat eredetileg hatályba lépett 2021. november 1. napján,
jelen módosított változata 2024. november 01. napjától hatályos és érvényes -*

A www.happyway.hu internetes kereskedelmi és szolgáltató portál üzemeltetője, **Mészáros Zoltán** *egyéni vállalkozó* - székhelye: H-1144 Budapest, Zsálya u. 55. V. em. 130., nyilvántartási száma: 43197683, adószáma: 67075081-1-42 -, **Vass Erika** *egyéni vállalkozó* - székhelye: H-1144 Budapest, Zsálya u. 55. V. em. 130., nyilvántartási száma: 55667120, adószáma: 56956296-1-42 - (a továbbiakban együttesen, mint: **Adatkezelő**) elkötelezett a munkatársai és üzleti partnerei, valamint velük kapcsolatba kerülő harmadik személyek (továbbiakban: **Érintettek**) személyes adatainak védelme érdekében a jelen panaszkezelési szabályzatot teszi közzé.

Az Adatkezelő biztosítja, hogy az Érintettek minden szempontból elégedettek legyenek az Adatkezelő szolgáltatásaival és ügyintézésével, viszont, mint minden szervezet működése során, előfordulhatnak olyan esetek, amelyek kapcsán szükségessé válik, hogy az ügyfelek az Adatkezelő szolgáltatásaival, illetve annak működésével kapcsolatos észrevételeiket, kifogásaikat és panaszait közölhessék. A www.happyway.hu teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az Érintettek részéről történő, az Adatkezelői teljesítéssel összefüggő tevékenységet vagy mulasztást érintő kifogásokat (a továbbiakban együtt: **Panasz**).

I. A panaszkezelési szabályzat közzététele

A Társaság a jelen panaszkezelési szabályzatot a honlapján (www.happyway.hu) teszi közzé.

Panaszt tehetnek az Adatkezelő fogyasztónak minősülő ügyfelei és fogyasztónak nem minősülő ügyfelei, illetve azok képviseleti meghatalmazással rendelkező meghatalmazottjai. Az Érintett eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Érintett meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz bejelentésének módja

Az Adatkezelő az Érintettek panaszait székhelyén szóban, a székhelyre küldött levélben, telefon, valamint a honlapján közzétett email elérhetőségén fogadja.

Szóbeli panasz:

Telefonon:

A szóbeli panaszt az Érintett megteheti a +36-20-218-7266 számú telefonszámon, hívásfogadási idő: kedden és csütörtökön 12:00 és 15:00 óra között

Írásbeli panasz:

Személyesen:

Írásbeli panaszt az ügyfél postai úton tehet az Adatkezelő 1144 Budapest, Zsálya utca 55. V/130. szám alatti ügyfélszolgálatára címzett postai küldemény megküldésével tehet.

Elektronikus levélben:

Írásbeli panaszt az ügyfél az hello@happyway.hu email címre történő elektronikus üzenet útján bármikor tehet.

III. A panasz kivizsgálása

Általános szabályok

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve az Adatkezelő rendelkezésére álló és az ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik.

A panasz kivizsgálása során az Adatkezelő vizsgálja, hogy a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, a bejelentés panasznak tekinthető-e vagy esetleg más jellegű bejelentésnek (pl. méltányossági kérelem, általános tájékoztatás kérés), illetve az Érintett megadott-e minden szükséges adatot a panasz kivizsgálásához.

Amennyiben ugyanazon ügyfél ugyanazon ügyben korábbival azonos tartalmú, az Adatkezelő által már megválaszolt panaszt terjeszt elő, anélkül, hogy a panasszal érintett ügyben bármilyen új körülmény merült fel, úgy – a jogszabályi követelmények figyelembevételével mellett – az Adatkezelő 30 (harminc) naptári napon belül válaszol arra vonatkozóan, hogy korábbi válaszát fenntartja-e.

Szóbeli panasz:

Az Adatkezelő a szóbeli, ideértve a személyesen és a telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az Adatkezelő biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés, ennek keretében az Adatkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Adatkezelő jegyzőkönyvet vesz fel. Ha az Érintett a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Adatkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Érintettnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Érintett neve,
- b) az Érintett lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az Érintett panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az Érintett által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásbeli panasz:

Az Adatkezelő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Érintettnek.

IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az Adatkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Érintettől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Adatkezelőnek nem áll a rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró Érintett esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben az Adatkezelőnek a panasz kivizsgálásához az Érintett rendelkezésére álló további – különösen az ügyfél azonosításához szükséges, illetve a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, azok beszerzése érdekében az Adatkezelő telefonon vagy írásban haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az Érintettel.

A panaszt benyújtó Érintett adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli az Adatkezelő.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Az Adatkezelő elsődleges célja, hogy az Érintettek részére kielégítő választ, tájékoztatást tudjon adni és mindkét fél részére megnyugtató módon tudja kezelni és lezárni a felmerült panaszokat, ezért az Adatkezelő kéri Tisztelt ügyfeleit, hogy elsősorban az Adatkezelő felé jelezzék panaszaikat a jelen szabályzatban foglaltak alapján. Ha az Adatkezelő a panaszt elutasítja, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telne el, úgy az Érintett az alábbi szervekhez jogosult fordulni:

Fogyasztónak minősülő ügyfél:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén; levelezési címe: HU-1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.; telefon: +36-1-4899-700; e-mail: pbt@mnbb.hu, a kérelem formanyomtatványának elektronikus elérhetősége: felugyelet.mnbb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok);

b) illetékes bíróság;

c) Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság - Rövidített neve: NAIH, Székhelye: H-1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., Telefon: +36-1-391-1400, Telefax: +36-1-391-1410, E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

Az Adatkezelő a panaszra annak jellege szerint válaszol, és a válaszában megjelöli, hogy az Érintett mely jogorvoslatra jogosult szervhez fordulhat.

VI. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Adatkezelő 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/szervezeti egység megnevezését;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ az Adatkezelő 3 (három) évig megőrzi.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2024. november hó 01. napján lép hatályba és hatálybalépését követően előterjesztett, illetve benyújtott panaszokra kell alkalmazni.

Kelt:

www.happyway.hu
képviselésében:

.....
Adatkezelő