

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A. Bevezetés

A **Rusmedia Digital Kft.** (a továbbiakban: „**RM**”) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseire figyelemmel, a hozzá beérkező panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében a panaszok nyilvántartását, kivizsgálását és kezelését az alábbi szabályzat szerint végzi.

B. Fogalmak

1. **Panasz:** az RM tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, munkatársainak magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatban felmerülő minden olyan kérelem vagy bejelentés, amelyben a panaszos a tevékenységet, szolgáltatást, terméket, a munkatársak magatartását vagy mulasztását bármely okból kifogásolja és azzal kapcsolatos egyértelmű igényt fogalmaz meg. Az RM a lehetőségekhez mérten az olyan panaszokat is kivizsgálja, amelyek nem tartalmazzak egyértelmű igényt. Nem minősül panasznak az általános információ, felvilágosítás, tájékoztatás kérése, a véleménynyilvánítás, továbbá a szolgáltatással, termékekkel kapcsolatos javaslatok, illetve az adatmódosítási és egyéb olyan igények, amelyek nem állnak a fent megjelöltekkel kapcsolatban. Nem minősül panasz a nyilvánvalóan alaptalan, rosszhiszemű bejelentés sem.
2. **Panaszos:** bárki, aki a jelen szabályzatban megjelölt módok egyikén panaszt terjeszt elő az RM-mel szemben. Panaszos nem csak az RM-mel szerződéses viszonyban álló személy vagy társaság lehet; panaszosnak minősül az is, aki nem áll jogviszonyban az RM-mel, de az RM tevékenységét a fentiek szerint kifogásolja (pl. hirdetésekkel, telefonos megkeresésekkel kapcsolatos panaszok előterjesztője).
3. **Fogyasztó:** a panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

C. Panaszkezelés

1. **Panasz bejelentésének módjai**

a) Szóbeli panasz

Szóbeli panasz tehető

- személyesen 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49. cím alatt, munkanapokon 9-16 óráig, illetve

- telefonon a 06/1 / 510-0800 számon, munkanapokon 9-16 óráig.

b) Írásbeli panasz

Írásbeli panasz tehető

- személyesen benyújtva a fenti címen, munkanapokon 9-16 óráig,

- postai úton a 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49. címre küldött levél útján

- az adatvedelem@cvonline.hu vagy info@cvonline.hu e-mailcímmre küldött elektronikus levél útján

2. A panaszra vonatkozó előírások, szükséges adatok

A panasz elbírálásához szükséges a kifogás és a kifogás alapjául szolgáló események pontos leírása, valamint az igény egyértelmű megjelölése. Amennyiben a panaszos a kifogását dokumentumokkal vagy bármely bizonyítékkal alá tudja támasztani (pl. sérült lappéldány), úgy a dokumentumot vagy egyéb bizonyítékot (vagy annak másolatát) is mellékelni kell a panaszhoz, vagy amennyiben ez nem lehetséges, úgy dokumentumot vagy egyéb bizonyítékot személyesen kell bemutatni. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, úgy az előzményekkel kapcsolatos információkat is szükséges megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a panaszos természetes személyazonosító adatai (nem természetes személy panaszos esetén székhely és nyilvántartási szám), továbbá a panaszos elérhetősége és aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén szükséges a képviseleti jogosultság meghatalmazással vagy más módon történő igazolása. Amennyiben a panaszost meghatalmazott képviseli, úgy a panaszon a meghatalmazottként eljáró személy nevét és adatait is fel kell tüntetni, továbbá a panaszhoz mellékelni kell a panaszos és a meghatalmazott aláírásával ellátott – természetes személy esetén legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt, cég esetén cégszerűen aláírt – eredeti meghatalmazást.

3. A Panasz kivizsgálása

Az RM a panaszok kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, az RM a panaszokat térítésmentesen kivizsgálja. Az RM ugyanakkor nem köteles kivizsgálni a nyilvánvalóan alaptalan panaszt, vagy az érdemben már korábban elbírált, ugyanazon panaszos által ismételt benyújtott panaszt.

3.1. Eljárás szóbeli panasz esetén

A szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panaszt az RM haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Amennyiben a szóbeli panaszt nem az RM illetékes munkatársánál terjesztették elő, úgy a Panaszt észlelő munkatárs a Panasszal kapcsolatban a Panaszos által közölt információkat és egyéb adatokat jegyzőkönyvben rögzíti és lehetőség szerint azonnal továbbítja az RM panaszkezelésért felelős munkatársának. A Panaszt a panaszkezelését felelős munkatárs veszi nyilvántartásba. A Panasszal kapcsolatos vizsgálatot a panaszkezelésért felelős munkatárs folytatja le.

Ha a Panaszos a Panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a kapott választ, illetve tájékoztatást nem fogadja el, vagy a panasz azonnali kivizsgálása (például a fenti okból) nem lehetséges, az RM a Panaszról (és szükség szerint az azzal kapcsolatos álláspontjáról) jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli Panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az Panaszosnak a Panaszra adott válasszal együtt, 30 napon belül megküldi. Egyebekben az RM az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következő adatokat rögzíti:

a) a Panaszos neve;

- b)* a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c)* a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d)* a Panasz részletes leírása;
- e)* a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f)* a Panaszos által csatolt, illetve személyesen bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g)* az RM nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása lehetséges volt, de a Panaszos a kapott válasszal nem értett egyet;
- h)* a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i)* a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Panaszos aláírása.

3.2. Eljárás írásbeli panasz esetén

Az írásban előterjesztett Panaszra az RM álláspontját és – szükség szerint – érdemi döntését, intézkedését indokolással ellátva a Panasz Panaszos általi előterjesztését követő **30 napon belül** írásban vagy – elektronikus levél formájában érkezett Panasz esetén – elektronikus levél formájában megküldi a Panaszos részére (a Panaszos által megadott értesítési címre).

4. Adatkezelés

Az RM a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- 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)* panaszos igénye;
- i)* a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j)* meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k)* a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait – a jelen Szabályzat 6. pontja szerint a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

4. A Panaszkezelés folyamata

- 4.1. A panasz benyújtását követően az RM elsődlegesen eldönti, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés Panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a Panasz **regisztrációjára**, amely a Panasz nyilvántartásba vételét jelenti.
- 4.2. A Panasz nyilvántartásba vétele után az RM kivizsgálja a Panaszt és az alapjául szolgáló körülményeket. A Panasz tisztázása végett az RM munkatársa a Panaszost felkeresheti a Panaszos által megadott elérhetőségeken. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk beszerzésére.
- 4.3. Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntések a következők lehetnek:

1. Panasz elfogadása
 2. Panasz részbeni elfogadása
 3. Panasz elutasítása
- 4.4. A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

5. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén az RM írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – **annak jellege szerint** – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

6. Panasznyilvántartás és adatvédelem

- 6.1. Az RM az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:
- a Panaszos adatait
 - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
 - a panasz benyújtásának időpontját és módját
 - a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását

- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

6.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az RM és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítheti, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvételt egy évig kell archiválni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

Az RM a panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiválja. Hatósági vagy bírósági eljárás indulása esetén az adatokat az eljárás jogerős lezárultáig tárolja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

6.3. Adatvédelemmel kapcsolatos bővebb információt az RM adatvédelmi tájékoztatójában olvashat.

D. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. Fogyasztói jogvita esetén a Tisztelt Fogyasztónak joga van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes **Békéltető Testületekhez** fordulni.

A Békéltető Testületek elérhetőségei:

1. Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Székhely: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538 Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Levelezési cím: Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

2. Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

Levelezési címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;
Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Név: Dékány László, Jerney Zoltán
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;
Levelezési cím:

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Név: Kirst László
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;
Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Név: Horváth László E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;
Levelezési cím:

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető

Testület Címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt E-mail cím: info@hbkik.hu;
Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Név: Pintéerné Dobó Tünde E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Víg Judit E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;
Levelezési cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Név: Dr. Rozsnyói György E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862
Név: Dr. Pongó Erik E-mail cím: nkik@nkik.hu;
Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszáma: (1)-269-0703 Fax száma: (1)-269-0703
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81.

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Név: Dr. Novák Ferenc E-mail cím: skik@skik.hu;
Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 311-750
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;
Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Név: Mátyás Tibor E-mail cím: kamara@tmkik.hu;
Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Név: Dr. Kövesdi Zoltán E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu
Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Telefonszáma: 88/429-008, vagy 88/814-111 (VKIK)
Fax száma: 88/412-150 (VKIK fax száma)
Név: dr. Vasvári Csaba elnök (munkanapokon hívható 08:00-13:00 óráig: 06/30/608-0270-es mobilon)
Fogadóóra: kedden 08:00 – 13:00, ekkor közvetlenül hívható telefonszám: 88/814-121
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu web: www.bekeltetesveszprem.hu
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-513
Fax száma: (92) 550-525
Név: dr. Koczka Csaba E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu
Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

2. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az RM székhelyén és valamennyi honlapján elérhetővé, illetve közzéteszi.

3. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2018. május 22 napjától hatályos.