

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos:

2022. január 1. napjától

1. Általános rendelkezések

A Civil út Alapítvány által létrehozott és működtetett Odaadó Portál (a továbbiakban: Portál) az Ügyfelek panaszainak kezelése során a jelen Panaszkezelési Szabályzat alapján jár el.

A Portált a jelen Panaszkezelési Szabályzat kidolgozása során az a cél vezérelte, hogy világos szempontok és elvek alapján történjen a gyakorlatban az Ügyfelek igényeinek magasabb szintű kielégítése.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Portál a panaszügyintézés során szem előtt tart.

A Portállal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Portál számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendje szervesen beépítésre kerül a Portál tevékenységébe.

A Portál a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat alapján a Portál Ügyfélnek tekinti mindazon természetes és jogi személyeket, akik a Portálon regisztrációval rendelkeznek, illetőleg akik a Portál hírlevelére feliratkoztak.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései kizárólag a Portál és az Ügyfél közötti viszonyokra érvényesek.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat hatálya nem terjed ki az Ügyfelek egymás közötti jogviszonyaiban felmerült panaszok kezelésére.

2. Különös rendelkezések

2.1. A panasz

A Portál teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek a Portál magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Nem minősül panasznak az a bejelentés, ha az Ügyfél a Portáltól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

2.2. A panaszos

Panaszos lehet az Ügyfél, azaz jelen panaszkezelési szabályzat értelmében azok, akik a Portálon regisztrációval rendelkeznek, illetőleg akik a Portál hírlevelére feliratkoztak.

2. 3. A panaszügyintézés

2. 3.1. A panaszfelvételt és panaszügyintézését a Civil út Alapítvány Kuratóriumának elnöke által erre a célra kijelölt munkatárs végzi.

2. 3.2. A panaszügyintézés során, amennyiben az Ügyfél a Portál panaszra adott válaszával nem elégedett, annak kézhezvételét követő 5 napon belül további panaszvizsgálatot kérhet, amely keretében a Portál biztosítja számára a panasz és az arra adott válasz együttes, elfogulatlan felülvizsgálatát.

2. 3.3. A Portál panaszra adott válaszában az Ügyfél kérelmére történő felülvizsgálatára a Civil út Alapítvány Kuratóriumának elnöke rendelkezik hatáskörrel.

2.4. A panasz bejelentésének módja

2.4.1. A panasz benyújtására a Portál írásban biztosít lehetőséget.

2.4.2. Az írásbeli panasz benyújtása

- postai úton a 2040 Budaörs, Budapesti út 40/1. szám alatti postai címre,

- elektronikus levélként az info@odaado.hu e-mail címre történhet.

2.4.3. A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Portál vizsgálja a benyújtási jogosultságot.

Amennyiben a panaszos képviselő, meghatalmazott útján jár el, a panaszbejelentésre alkalmazni rendelt nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos képviselőjének, meghatalmazottjának a nevét is.

2.5. A panasz kivizsgálása

2.5.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

2.5.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2.5.3. A panaszról jegyzőkönyv készül, amely legalább az alábbiakat tartalmazza:

a/ az ügyfél neve;

b/ az ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe;

c/ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

d/ a panasszal érintett természetes vagy jogi személy neve és címe;

e/ az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszszövegek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;

f/ a panasszal érintett ügy nyilvántartási száma;

g/ az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

h/ a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

i/ a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása.

2.5.4. A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Portál a panasz kézhezvételét követő 30 napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

2.5.5. Amennyiben az Ügyfél további panaszvizsgálást kér, a 2.3.3. pontban foglalt szerv azt a kérelem beérkezését követő 15 napon belül bírálja el.

2.5.6. A panasz kivizsgálásáról a Portál erre irányuló külön kérelem hiányában a panasz benyújtásával azonos módon küld értesítést.

2.6. A panasz rögzítése

2.6.1. A panaszt a Portál minden esetben nyilvántartásba veszi. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, ebben az esetben a Portál felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel a hiányzó adatok pótlása érdekében.

2.6.2. A Portál a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

a/ neve;

b/ amennyiben rendelkezésre áll az ügyfélazonosító;

c/ lakcíme, székhelye, levelezési címe;

d/ telefonszáma;

e/ az értesítés módja;

f/ panasszal érintett szolgáltatás;

g/ panasz leírása, oka;

h/ a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Portálnál nem áll rendelkezésre;

i/ meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

j/ a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2.6.3. A Portál a panaszt benyújtó Ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

2.6.4. A panasz benyújtásának elősegítése érdekében a Portál erre szolgáló formanyomtatványt biztosít, annak használata azonban nem kötelező.

2.6.5. A Portál a panaszos számára a panaszügyi nyomtatványt és a jelen Panaszkezelési Szabályzatát az Interneten a www.odaado.hu oldalon keresztül is elérhetővé teszi. A Portál az ezektől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

2.7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

2.7.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jelen szabályzatban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

2.8. A panasz nyilvántartása

2.8.1. A Portál a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező eseményt vagy tényt,
- 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 megnevezését,
- e.) a panaszra adott válaszlevél postára adásának- elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

8.2. A panasz és az arra adott válasz öt évig kerül megőrzésre.

3. Záró rendelkezések

3.1. Jelen Panaszkezelési Szabályzat 2022. január 1. napján lép hatályba és ezen időponttól a kerül alkalmazásra a panaszügyek kezelése során.

3.2. Jelen Panaszkezelési Szabályzat bármilyen módosításához a Portált működtető Civil út Alapítvány Kuratóriumának jóváhagyására van szükség.

3.3. Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Portált működtető Civil út Alapítvány székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Budapest, 2022. január 1.

Jegyzőkönyv

a Portál magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő panasz esetén

Az Ügyfél neve:

Az Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe:

A panasz előterjesztésének helye:

A panasz előterjesztésének ideje:

A panasz előterjesztésének módja:

A panasszal érintett természetes vagy jogi személy neve és címe:

Az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével:

A panasszal érintett ügy nyilvántartási száma:

Az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje:

.....
a jegyzőkönyvet felvevő személy neve

aláírása

PANASZÜGYI NYOMTATVÁNY

Panasszal érintett:		az Odaadó Portál (https://www.odaado.hu/ , info@odaado.hu)	
		tevékenysége*	mulasztása*
		magatartása*	
		működtetője: Civil út Alapítvány (2040 Budaörs, Budapesti út 40/1.)	
Az Ügyfél			
	neve:		
	címe:		
	telefon:		
	értesítés:	e-mailen*	postai úton*
Az Ügyfél által csatolt dokumentumok listája:			
Az Ügyfél panaszának részletes leírása:			
A panasz oka:			
Dátum:			
Aláírás:			

*Kérjük, aláhúzással jelölje meg a megfelelő választ!