

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND

A **Ferenczi Fémipari Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: Ferenczi Fémipari Kft., vagy Adatkezelő) (székhely: 9093 Écs, Kossuth Lajos utca 66., panaszügyintézés helye: telephely: 9028 Győr, Serfőződombi dűlő 3. nyilvántartva a Győri Törvényszék Cégbíróságán Cg. 08-09-008479 alatt, adószám: 11917876-2-08) ügyfelei panaszkezelési igényeinek magas szintű kielégítése és a panaszok hatékony kezelése érdekében az alábbi szabályzatot alakította ki. 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 Ferenczi Fémipari Kft. kiemelt célja ügyfelei elégedettségének és bizalmának fenntartása, növelése.

A Ferenczi Fémipari Kft. 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 Ferenczi Fémipari Kft. által gyártott termékekkel, illetve a Ferenczi Fémipari Kft. 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 panaszaikat szóban vagy írásban közölhetik kizárólag az alábbiak szerint.

4.1. Szóbeli panasz

a) személyesen a Ferenczi Fémipari Kft. telephelyén, a nyitvatartási idő alatt
Telephely: 9028 Győr Serfőződombi dűlő 3.
Nyitvatartás: hétfő-péntek 08.00-14.30

b) telefonon a Ferenczi Fémipari Kft. alábbi telefonszámán, a nyitvatartási idő alatt
telefonszám: +36 96 517-225

4.2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy érvényes írásbeli meghatalmazással rendelkező más személy által átadott irat útján a Ferenczi Fémipari Kft. telephelyén, a nyitvatartási idő alatt

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Telephely: 9028 Győr Serfőződombi dűlő 3.

Nyitvatartás: hétfő-péntek 08:00-14.30

b) elektronikus levélben az info@ferenczifemipar.hu e-mailre.

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 Ferenczi Fémipari Kft. olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

Az írásbeli panaszokat a Ferenczi Fémipari Kft. 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 Ferenczi Fémipari Kft. indokolni köteles.

A szóbeli panaszt a Ferenczi Fémipari Kft. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Ferenczi Fémipari Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadja.

Telefonon közölt panasz esetén pedig a Ferenczi Fémipari Kft. köteles az Ügyfélnek legkésőbb a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A. § (6) bekezdése szerinti érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni ezen másolati példányt és egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A. § (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni, amelynek szabályai a jelen pontban találhatók.

A jegyzőkönyvben a következők kerülnek rögzítésére:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- (c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f) a Ferenczi Fémipari Kft. nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.;
- i) a jegyzőkönyv sorszáma;
- j) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panasz elutasítása esetén a Ferenczi Fémipari Kft. 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 Ferenczi Fémipari Kft. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Ferenczi Fémipari Kft. 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 Ferenczi Fémipari Kft. 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 Ferenczi Fémipari Kft., mint adatkezelő (székhely: 9083 Écs, Kossuth Lajos utca 66., telephely: 9028 Győr, Serfőződombi dűlő 3., email: info@ferencifemipar.hu) a panaszkezelés során a következő adatokat kezeli a panaszkezelés céljából:

- a) Ügyfél neve;
- b) Ügyfél lakcíme, 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, különösen a jegyzőkönyvben szereplő 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 a címzettjei, adatfeldolgozók, közös adatkezelők, adattovábbítások

Az Adatkezelőn belül 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 biztosítsák.

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 előfeltétek 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, 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11, 1363 Budapest, Pf.: 9., ugyfelszolgalat@naih.hu) fordulhat, továbbá a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak megsértése esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (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@ferenczifemipar.hu, vagy postai úton 9028 Győr, Serfőződombi dűlő 3. telephelyünk címén.

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 GYMSM KIK Békéltető Testületek

Fogyasztói jogvita esetén a Ptk. rendelkezései szerint fogyasztónak minősülő Panaszos a megyei (győri) 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 többek között a <https://www.bekeltetes.hu> oldalon, vagy a telephelyünkön.

A Ferenczi Fémipari Kft. székhelye szerinti békéltető testület:

Győri Békéltető Testület (GYMSM Kereskedelmi és Ipar Kamara)

Címe: 9021 Győr, Szent István u.10/A

Telefonszáma: +36 96 520-217

Honlap cím: <https://bekeltetesgyor.hu/hu/>

E-mail cím: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

Az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kíséreljük meg rendezni, a békéltető testület döntésének azonban általánosan nem vetjük alá magunkat.

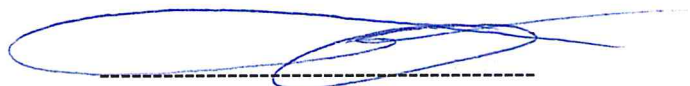
b) Az Ügyfélnek lehetősége van bírósághoz fordulni, amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

c) A Panaszos, mint fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. Különösen így van, amennyiben a Ferenczi Fémipari Kft. 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.

Győr, 2021. 09. 10.



Ferenczi Katalin Mónika ügyvezető



Ferenczi Gábor ügyvezető