

Panaszkezelési tájékoztató

1. Bevezetés

A Vertikal Group Nyrt. (székhelye: 8154 Polgárdi, Battyány utca 26/B) számára fontos az ügyfelek elégedettsége, a felelősségteljes és a folyamatosan javuló szolgáltatás nyújtása.

A Társaság kiemelt célja, hogy az ügyfelek megaláztatással vegyék igénybe a hulladékgazdálkodással összefüggő szolgáltatást, ezért tevékenységét ennek szellemiségében, az ügyfelek megaláztatására fejleszti. Ezzel szoros összefüggés okán a Társaság ügyfeleinek visszajelzései nagyon értékesek, hiszen lehetőséget teremtenek arra, hogy azok megismerésével, elemzésével emelni és fejleszteni tudja a Társaság az általa végzett szolgáltatás színvonalát, ami hozzájárul az ügyfélkezelési rend továbbfejlesztéséhez.

Amennyiben Társaságunk minden igyekezete ellenére a szolgáltatás nyújtása során az ügyfelek megaláztatása szerint esetlegesen panasz, kifogás merülne fel, a kifogás kezelése során a Társaság a jelen szabályzatban foglaltak szerint jár el. A Társaság a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásainak és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztéséhez.

A jelen szabályzat célja, hogy a vonatkozó jogszabályi követelményekre is figyelemmel biztosítsa a panaszkezelés egységességét és átláthatóságát a Társaság ügyfelei számára a panaszok benyújtása, a panaszkezelés folyamata és a rendelkezésükre álló jogorvoslatok tekintetében.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számolhat fel.

A panasz bejelentőjét panasz miatt semmilyen hátrány nem érheti, a Társaság ügyfélszolgálatára köteles a panaszt megvizsgálni és a szükséges intézkedést megtenni.

A Társaság a panasz intézése során az bejelentő érdekeit szem előtt tartva, a gyors, hatékony és ügyfélbarát panaszkezelésre törekszik.

2. Fogalmak

2.1. Bejelentés: a hulladékgazdálkodással összefüggő szolgáltatás tárgyában tett panasz vagy egyéb megkeresés, észrevétel.

2.2. Fogyasztó: Az ügyfelek közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

2.3. Szolgáltató: VERTIKAL Group Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

2.4. A Társaság által nyújtott hulladékgazdálkodási szolgáltatás: a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.) 41§ (3) bekezdésben foglalt szabályokra figyelemmel végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatási tevékenység

2.5. MOHU MOL Zrt: MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. az ingatlan/telephely tulajdonosok jogszabályban meghatározott mértékű szolgáltatási díját beszedő társaság.

2.6. Panasz: a szabályzat 2.4. pontjában foglalt hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatban az ügyfélnek,

- a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével,
- a szerződés fennállása alatt, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint
- a szerződéses jogviszony megszűnését követően

megtett kifogása, amely a szerződéssel/szolgáltatással összefüggésben merül fel és a Társaság magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érinti. Panasznak tekintendő minden olyan egyedi kérelem, észrevétel, bejelentés vagy közlés, amelyben az ügyfél a Társaság eljárását - konkrétan, egyértelmű igényt megfogalmazva - kifogásolja vagy amely szerint a Társaság alkalmazottjának munkavégzése a jogszabályi előírásokban foglaltaknak részben vagy egészben nem felel meg. Panasz az olyan közlés is, amiben az ügyfél azt kifogásolja, hogy a Társaság eljárása az üzletszabályzatban foglaltaknak nem felel meg. **Nem minősül panasz** az általános felvilágosítás kérése (pl.: szelektív hulladékgyűjtés, lomtalanítás, stb.), általános bejelentések a szolgáltatás minőségének javítására, állásfoglalás kérés, adatváltozás bejelentése, számlával kapcsolatos tájékoztatás, igazolás kérés, az NHKV Zrt.-vel kapcsolatos tájékoztatás kérés.

2.7. Ügyfél: e szabályzat értelmezésében a Ht. 2. § (1) bekezdés 34. pont szerinti természetes személy ingatlanhasználó, aki a hulladékgazdálkodási szolgáltatást igénybe veszi vagy a hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Ügyfél e szabályzat értelmezésében a Ht. 2. § (1) bekezdés 15. pontja szerinti gazdálkodó szervezet, valamint ügyfél a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság 2.4. pontban foglalt szolgáltatásával kapcsolatos magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

2.8. Panaszkezelés: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) előírásainak megfelelő, a panasz felvételével, kivizsgálásával és a panasz megválaszolásával, orvoslásával kapcsolatos folyamat.

3. A szabályzat hatálya

Jelen Panaszkezelési Szabályzat hatálya kiterjed a szabályzat 2.4. pontjában meghatározott szolgáltatásokkal kapcsolatos minden nemű panaszra.

II. PANASZBENYÚJTÁSI LEHETŐSÉGEK, A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

4. A panasz bejelentésének módja

Panaszbenyújtási lehetőségek

Szóbeli	Személyesen	Bármely ügyfélszolgálati vagy ügyfélkapcsolati pont – a szolgáltató honlapján közé tett nyitvatartási időben
Szóbeli	Telefonon	+36/561-200 (* az ország bármely pontjáról normal tarifával hívható) H:08.00-16.30 K:07.00-19.00 Sz:09.00-16.30 Cs:08.00-16.30 P: 08.00-12.00
Írásbeli	Postai úton levélben	Vertikal Group Nyrt. Ügyfélszolgálat 8154. Polgárdi, Batthyány utca 26/B.
Írásbeli	E-mailben	ugyfelszolgalat.ek@vertikalgroup.hu
Írásbeli	Személyesen	Bármely ügyfélszolgálati vagy ügyfélkapcsolati pont – a szolgáltató honlapján közé tett nyitvatartási időben

A panasz megtehető a sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az arról való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie Amennyiben az ügyfelet meghatalmazott képviseli, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba (két tanús meghatalmazás) vagy közokiratba kell foglalni.

Az írásbeli panasz érdemi elbírálásához a panaszlevélnek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- az ügyfél neve; vevőazonosító;
- a felhasználási hely címe;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- az ügyfél telefonszáma;
- az értesítés módja;
- panasszal érintett szolgáltatás; panasz leírása, oka;
- a panaszos igénye;
- az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre és a panasz alátámasztásához szükséges;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

III. A PANASZ FELVÉTELE, KIVIZSGÁLÁSA, MEGVÁLASZOLÁSA

A Társaság az ügyfél által benyújtott panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kivizsgálja és megválaszolja. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyféltől, az ügyfélnél rendelkezésre álló, további adat benyújtására lenne szükség, a Társaság a panaszt benyújtó ügyfelet haladéktalanul megkeresi a további információ beszerzése céljából.

Amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte meg és az ügyfél ettől eltérően nem rendelkezett, a Társaság az ügyfélpanaszra tett, indokolással ellátott válaszlevelét elektronikus úton küldi meg a panaszos ügyfél részére.

5. Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli – akár személyesen vagy akár telefonon bejelentett –panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és a panasz jellegétől függően lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy a panaszt bejelentő ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, majd a szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról és a panaszt írásban tett panaszként kezeli tovább.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a 7. pontban meghatározott válaszadási határidő szerint kell megküldeni az ügyfél részére.

A Társaság Telefonon érkező panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon keresztül történő panasztétel feltétele, hogy a panaszt bejelentő ügyfél a telefonbeszélgetés Társaság által történő rögzítéséhez előzetesen hozzájáruljon, ezért a telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy a telefonbeszélgetésről hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszról készült hangfelvételt Társaságunk 5 évig őrzi meg. Amennyiben azt a panaszos ügyfél ezt igényli, a hangfelvételt - a Társaság weboldalán megtalálható folyamat szerint, külön erre a célra rendszeresített nyomtatvány segítségével - kikérheti a Társaságtól és azt a Társaság az ügyfél rendelkezésre bocsátja.

A jegyzőkönyvben a következőket kell rögzíteni:

- az ügyfél neve;
- vevőazonosító;
- a felhasználási hely címe;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- panasz leírása, oka: az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;

- az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre és a panasz alátámasztásához szükséges (szóbeli panasz esetén személyes átadással, telefonon tett panasz esetén a Társasághoz történő eljuttatással);
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- az értesítés módja;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panaszos igénye;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

6. Írásbeli panasz kivizsgálása

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszlevelében részletesen ismerteti a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a panasz rendezésére vonatkozóan tett intézkedését. Amennyiben a panasz elutasításra kerül, a Társaság közli az elutasítás indokát, valamint – szükség szerint – a panasz tárgyára vonatkozó szabályzat pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

Igény esetén a Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is küld értesítést a panaszos ügyfél részére.

Amennyiben a Társaság az ügyfél korábban előterjesztett panaszát elutasította, majd az ügyfél az elutasított panasszal azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

7. A panasz megválaszolásának határideje

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít.

Írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg a Társaság az ügyfélnek. A panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket a Társaság 30 napon belül válaszolja meg.

A Társaság minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni a panaszos ügyfélnek. Kivételt képez ez alól, ha az ügyfél a panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak azonnal eleget tesz. A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Társaság az ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, azaz az ügy kivizsgálása előreláthatólag meghaladhatja a 15 napot, a Társaság 15 napon belül tájékoztatni köteles az ügyfelet az ügyben megtett intézkedésekről, a részleges kivizsgálás esetleges eredményéről, illetve arról, hogy további értesítést küld az ügy kivizsgálásának végleges eredményéről.

IV. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

8. A panasszal kapcsolatos ügyiratok és adatok nyilvántartása

A Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a választ 5 évig őrzi meg.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

V. ADATKEZELÉS

A Társaság jogos érdeke, hogy az érintett általi bejelentett panaszokat a kapcsolati adatokkal együtt tartsa nyilván és a hozzá kapcsolódó információkat rögzítse. Az érintett jogos érdeke is ugyan ez, azaz, hogy a vitás esetekben rendelkezésre álljanak az információk, az ügy visszakereshető legyen minden részletével együtt. A kapcsolati adatokat éppen ezért Társaságunk jogos érdekből kezeli, mely egy részének megadása lehet opcionális is. Az adattakarékosság elve alapján a Társaság annyi adatot használ (elérhetőségi adatok), amely a jelzett cél elérése érdekében szükséges.

A személyes adatok köre, kategóriája panaszkezelés esetén:

- Név (jogi kötelezettség) – igazolása hivatalos okmány bemutatásával történik.
- Cím (jogi kötelezettség) – igazolása hivatalos okmány bemutatásával történik.
- Telefonszám (kapcsolati adat, opcionális).
- E-mailcím (kapcsolati adat, opcionális).
- Meghatalmazás, ha nem az érintett az eljáró személy.

A személyes adatok kezelésére a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő, továbbá a Társaság Adatkezelési Tájékoztatójában részletezett módon kerül sor. A Társaság Adatkezelési Tájékoztatója székhelyén, bármely ügyfélszolgálati helyen vagy ügyfélkapcsolati ponton, valamint weboldalán, az Adatkezelési Tájékoztató menüpont alatt érhető el.

VI. PANASZKEZELÉSHEZ FÚZÓDÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A Társaság elsődleges célja, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon, a lehető legrövidebb időn belül zárja le a panaszügyeket. Indokolt ezért, ha az ügyfél a Társaságnak jelzi, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek és megnyugtatónak, vagy ha a Társaság a rendelkezésére álló határidőn belül nem válaszolt a panaszra.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről.

A panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében az ügyfél a tájékoztató válasz kézhezvételétől számított 30 napon belül a lakóhelye vagy a szolgáltatás igénybevételének helye szerint illetékes hatóságok, illetve békéltető testület eljárását kérheti:

- Területi Kormányhivatalok és a lakóhely vagy tartózkodási hely (székhely) szerint illetékes békéltető testület:

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefonszám: (1) 792 -7881

E -mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://www.panaszrendezes.hu>

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: (1) 459-4843

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

**Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,
Fogyasztóvédelmi Osztály**

3100 Salgótarján, Karancs út 54.

Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf. 308.

Telefon: (32) 511-116

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14

Telefonszám: (32) 520 -860

E -mail cím: nkik@nkik.hu

Honlap cím: <http://www.nkik.hu>

A Társaság a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a levél küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.