

A STORY Budapest Panaszkezelési Szabályzata

A 7kert Kft. (1051 Budapest, Zrínyi u. 4 továbbiakban: Story Budapest vagy Adatkezelő) mint a Story Budapest üzemeltetője és mint Adatkezelő, az Érintett panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, eredményes kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

Jelen szabályzat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az Általános Adatvédelmi Rendelet (továbbiakban GDPR) alapján készült.

A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

I. A PANASZKEZELÉS MENETE

I.1. A bejelentés módjai

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Story Budapest a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A Story Budapest köteles a jegyzőkönyv másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Érintettnek átadni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Érintett neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Érintett panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Story Budapest nyilatkozata az Érintett panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Érintett aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Mivel a Story Budapest ügyfélszolgálattal és hangrögzítési lehetőséggel nem rendelkezik, ezért csak személyesen közölt szóbeli panaszt lehet hivatalosan fogadni. Ha erre nincs lehetőség, fel kell hívni az Érintett figyelmét az írásbeli panasz lehetőségére!

A Story Budapest szóbeli panasz esetén az alábbi panasztételi lehetőséget biztosítja:

- személyesen a Story Budapest, 1075 Budapest, Kazinczy utca 21, ügyfélfogadási időben: szerda 12:00-15:00 óráig

Írásbeli panasz

- Az írásbeli panaszt a Story Budapest a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.
- Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Story Budapest indokolni köteles.
- A Story Budapest a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

- A panasz elutasítása esetén a Story Budapest köteles az Érintettet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- A panaszt nemcsak meg kell 30 (harminc) napon belül válaszolni, hanem annak az Érintett részére történő eljuttatásáról is gondoskodni szükséges.
- Az írásbeliség követelményének levél, e-mail vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Meghatalmazott útján:

- Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazott kizárólag akkor láthat el képviseletet, ha a meghatalmazás olyan közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba van foglalva.

I.2. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Story Budapest 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, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válasz időpontját.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni

I.3. Jogorvoslat

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Érintett az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1) Amennyiben a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz lehet fordulni.

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatóság
 Székhely: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.
 Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.
 Email: ugyfelszolgalat@naih.hu
 Telefon: +36 (1) 391-1400
 Fax: +36 (1) 391-1410
 Honlap: <http://naih.hu>

2) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Békéltető Testületi eljárást lehet kezdeményezni.

Név: Budapesti Békéltető Testület
Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Telefon: (1) 488-2131
Fax: (1) 488.2186
Honlap: <http://bekeltet.hu/>

3) Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben első fokon a járási hivatalok járnak el.

4) A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a Story Budapesthez történő benyújtását követően, jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

Jelen szabályzat 2018. november 25-től hatályos.