

## Panaszkezelési tájékoztató

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink észrevételeinek, panaszainak gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendszerünk továbbfejlesztéséhez. A Lochner Lft. a panaszokat és a panaszos ügyfeleket bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panasz kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panasz mielőbbi orvoslása szükséges. A panaszkezelés során az Eladó ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekintti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől. Lochner Kft. a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

### Fogalmi meghatározások

*Panasz:* A Lochner Kft. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos a Lochner Kft. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

*Panaszos:* Lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Lochner Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Lochner Kft. ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Lochner Kft eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

*Fogyasztó:* A Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy, illetve békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

*Ügyfél:* Panaszos és Fogyasztó együtttvéve.

*Termék:* Minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt – és a dolog módjára hasznosítható természeti erő.

*Szolgáltatás:* Termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.

*Áru:* A termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.

*Eladási ár:* A termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár.

*Egységár:* A terméknek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár.

*Kereskedelmi gyakorlat:* A vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.

*Kereskedelmi kommunikáció:* A vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

*Vásárlásra felhívás:* Kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele.

*Ügyleti döntés:* A fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

*Forgalmazás:* Valamely termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is.

*Meghatalmazott:* A felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

*Meghatalmazás:* A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 325. §-ában foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

### **Panaszkezelés menete**

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

#### *a) Szóbeli panasz:*

személyesen  
telefonon

#### *b) Írásbeli panasz:*

személyesen vagy más által átadott irat útján  
postai úton  
elektronikus levélben

#### *Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén*

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél: nyitvatartási időben a Lochner Kft. munkatársaihoz vagy hétköznap 8-16 óráig a +36 30 436-5844 telefonszámon, vagy elektronikus levélben az info@lochner.hu címen fordulhat.

#### *Bejelentés írásbeli panasz esetén*

A hatékonyabb ügyintézés érdekében Lochner Kft. kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint írásban nyújtsák be panaszukat. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: rendelésszám, terméknev) is kéri a Lochner Kft. megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Lochner Kft vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

#### *Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:*

Cégnév: Lochner Kft.

Cég székhelye: 6724 Szeged, Szilánk köz 3.

Telefon: +36 30 436-5844

E-mail cím: info@lochner.hu

## **Panasz kivizsgálása és megválaszolása**

### *Szóbeli panasz*

A szóbeli panaszt a Lochner Kft. haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén a Lochner Kft. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézést. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Lochner Kft. a panaszról és 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 Ügyfélnek megküldi. Egyebekben a Lochner Kft. az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

az ügyfél neve;

az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;

a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

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;

a panasszal érintett megrendelés/szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;

az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

az Eladó nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;

a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása;

a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;

telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

### *Írásbeli panasz*

Írásbeli panasz esetén a Lochner Kft. a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén a Lochner Kft. a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Lochner Kft.-nek kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Lochner Kft az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

A Lochner Kft. a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Lochner Kft. a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

A Lochner Kft. a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

neve;

szerződésszám, ügyfélszám;

lakcíme, székhelye, levelezési címe;

telefonszáma;

értesítés módja;

panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;

panasz leírása, oka;

panaszos igénye;

a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;

meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;

a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a GDPR (általános adatvédelmi rendelet) - AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS

(EU) 2016/679 RENDELETE és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

#### *Panaszkezelés folyamatának bemutatása*

A panasz benyújtását követően a Lochner Kft. elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szükség esetén szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

Panasz elfogadása

Panasz részbeni elfogadása

Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, e-mailben, stb.).

A Lochner Kft. kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;

a panaszok számát;

az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;

az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;

illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

#### *Tájékoztató jogorvoslati lehetőségekről*

A panasz elutasítása esetén a Lochner Kft. 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 nyitva álló 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz Lochner Kft-n kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy Fogyasztónak minősülő, vagy Fogyasztónak nem minősülő Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

Amennyiben a Lochner Kft. panaszkezelése nem jár a Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara (a továbbiakban: kamara) mellett működő független békéltető testülethez (az eljárásra – a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes:

A Csongrád Megyei Békéltető Testület elérhetőségei:

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Kamarai kapcsolattartó: Jerney Zoltán

Telefon: +36-62/554-250/118

Ügyfélfogadás: H-P: 9.00-11.00 között

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai alapján a hatáskörrel és illetékességgel

rendelkező bírósághoz fordulhat.

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás (Lochner Kft.) közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A Békéltető Testület a fogyasztó vagy a vállalkozás (Lochner Kft.) kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Amennyiben a panaszkezelés a fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai szerint.

#### *Panasznyilvántartás és adatvédelem*

A Lochner Kft. 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)

A Lochner Kft. az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és köteles azokat az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. 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.

A Lochner Kft. ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

Szeged, 2021. 03. 29.