

T Á J É K O Z T A T Ó
KUTYÁVAL EGY MOSOLYÉRT ALAPÍTVÁNY
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYAIRÓL, ALAPELVEIRŐL

Alapítványunk célja, hogy Önkénteseink és Klienseink, együttműködő partnereink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és a kliensek elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, amely szolgáltatásainkkal, ügyvitelünkkel, munkatársainkkal, illetve Alapítványunk egészével kapcsolatban megfogalmazódik.

Tájékoztatjuk, hogy az **Kutyával Egy Mosolyért Alapítvány**

Nyivántartási szám:	Pk.60.156/2011
Székhely:	6000 Kecskemét, Petúr bán u 2a
Adószám:	18279166-1-03
Elektronikus elérhetősége:	www.kutyavalegmosolyert.hu
E-mail:	kutyavalegmosolyert@gmail.com
Telefon:	+36302786801
Törvényes képviselők:	Nagy-Juharos Réka elnök, Dr. Lestárné dr.Juharos Ágota titkár

(továbbiakban: „**Alapítvány**”) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § rendelkezéseinek és vonatkozó jogszabályok– így különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: „Infotv.”) és az Európai Parlament és a Tanácsa a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/679/EU rendeletet (továbbiakban „GDPR”) – panaszkezelésére vonatkozó rendelkezéseinek eleget téve a jelen dokumentumban foglaltak szerint fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

Jelen dokumentum a Társaság www.kutyavalegmosolyert.hu domain-címen elérhető KEMA-P-1 számú panaszkezelési szabályzatának alapul vételével készült.

Klienseink, Együttműködő partnereink, Önkénteseink – Alapítványunk bármely szolgáltatásával, eljárásával, adott szervezeti egysége vagy hálózata bármely munkatársának magatartásával kapcsolatos – kifogásaikat, panaszukat írásban, a következő csatornákon juttathatják el részünkre.

Elektronikus panaszbejelentés

Panaszbejelentést ügyfeleink elektronikusan az adatkezeles@kutyavalegmosolyert.hu e-mail címre juttathatnak el.

Postai úton történő panaszbejelentés

Panaszukat postai úton az alábbi levelezési címre küldhetik ügyfeleink.

Kutyával Egy Mosolyért Alapítvány
Levélcím: 6000, Kecskemét, Petúr bán u 2a

A panaszbejelentések kivizsgálásához szükségünk van a panasztevő személyazonosító adataira, illetve az érintett szerződéssel/ekkel kapcsolatos adatokra, a szolgáltatás pontos időpontjára és helyszínére, ezért kérjük tisztelt ügyfeleinket, hogy a gyorsabb ügymenet érdekében ezen adatokat minden esetben szíveskedjenek a panasz – így különösen az írásban eljuttatott panaszok – bejelentése során megadni.

A panaszok bejelentéséhez panaszbejelentő nyomtatványt biztosítunk, mellyel segítünk a panaszügyintézéshez szükséges adatok helyes megadásában. A gördülékenyebb panaszügyintézés eléréséhez javasoljuk, hogy a panaszbejelentés során az erre rendszeresített panaszbejelentő nyomtatványt szíveskedjenek kitölteni és eljuttatni Alapítványunk részére elektronikusan vagy levélben a fent megjelölt elérhetőségek valamelyikére.

Alapítvány az írásbeli panaszt rövid időn belül megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszbejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapítvány a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát legkésőbb harminc (30) napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

A panaszkezelés során Társaságunk a következő adatokat kérheti:

- szerződő/panaszbejelentő neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;

- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszbejelentés során megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és a GDPR és az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően kezeljük; figyelemmel az Alapítvány www.kutyavalegymosolyert.hu domain-címen elérhető, mindenkor érvényes vonatkozó adatvédelmi és adatkezelési szabályzatára. Társaságunk a panaszbejelentőt minden esetben külön tájékoztatja a panaszbejelentés során megadott adatainak kezelésével összefüggésben, az adatkezelés megkezdését megelőzve.

Panaszkezelés további alapelvei:

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy panaszbejelentésüket meghatalmazott útján is eljuttathatják Alapítványunk részére. Felhívjuk szíves figyelmüket ugyanakkor, hogy meghatalmazott útján történő bejelentéshez érvényes meghatalmazást is szükséges csatolni.

Szeretnénk biztosítani ügyfeleinket arról, hogy Alapítványunk a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Az Alapítványunkhoz érkező panaszbejelentések feldolgozásával kapcsolatban a következőkről tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket:

- Elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük klienseink, partnereink elégedettségét, melyhez a panaszok orvoslása is nagymértékben hozzájárul. Törekszünk arra, hogy az észrevételek alapján javítsunk szolgáltatásaink minőségén.
- Minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálunk, melyet követően az panasztevőnek minden esetben megfelelő választ adunk. A megalapozott panasz esetén a további panasz elkerülése érdekében megelőző intézkedéseket teszünk.
- Ügyfeleink panaszát, kifogását – amikor lehetséges – már az első kapcsolatfelvételnél igyekszünk kezelni. A szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgáljuk és megtesszük a szükséges lépéseket, törekszünk azt azonnal orvosolni.
- Amennyiben az ügy bonyolultabb és azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, Alapítványunk a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- A telefonon, illetve szóban előadott panasz során felvett írásbeli jegyzőkönyvet a szóbeli beszélgetés során összefoglaljuk és visszaolvassuk, a jegyzőkönyvben rögzített panaszt a jogszabályok által biztosított határidőn belül megvizsgáljuk.
- A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válaszukkal együtt megküldjük a panasz jegyzőkönyv másolatát ügyfelünknek.
- A jelenleg érvényes jogszabályok harminc (30) napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására, megválaszolására, mely határidőn belül a panaszt megválaszoljuk. Mindent megteszünk azonban annak érdekében, hogy ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- A panaszbejelentésben foglaltakkal kapcsolatban ügyfeleinknek pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott tájékoztatást nyújtunk válaszlevelünkben.
- Alapítványunk – az ügyintézés hatékonysága érdekében – a panaszokra adott választ elsőbbségi ajánlott levélben küldi meg ügyfeleinknek.

A panasz nyilvántartása

Tájékoztatjuk, hogy Alapítványunk a bejelentett és eljuttatott panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- A panasz leírását, a panasz tárgyát képező eseményt vagy a 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

A panaszt és az arra adott választ öt (5) évig (öt évnél hosszabb időtartamú szerződések esetén a szerződés végéig) megőrizzük nyilvántartásunkban.

Jogorvoslati lehetőségek

Hangsúlyozni kívánjuk, hogy Alapítványunk számára az ügyfélpanasz hatékony, és ügyfél-centrikus kezelése és szolgáltatásaink fejlesztése alapvető szempont egy panaszvizsgálási eljárás során. A panaszkezelés során törekszünk úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljük a jogvita kialakulását.

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeinket, hogy panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc (30) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi szervekhez fordulhat.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival összefüggő jogvita rendezésével kapcsolatosan fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helyes szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat.

Békéltető testületek elérhetőségei:

- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532
Fax száma: (76) 501-538
Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Felhívjuk tisztelt Ügyfeink figyelmét arra, hogy Társaságunk egyik békéltető testületnél sem tett alávetési nyilatkozatot

Továbbá jogviták rendezése a fentiekén túl bírói úton, polgári peres vagy nemperes eljárás keretében is lehetséges; így tisztelt Ügyfeink jogaik megsértése esetén Társaságunk elleni jogérvényesítési lehetőségeiket a Társaság mindenkor érvényes és hatályos általános szerződési feletelteli szerinti választottbíróóság előtt gyakorolhatják, valamint a GDPR, az Infotv. és vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhatnak (levelezési cím: 1534 Budapest, Pf.: 834; cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.). Az illetékes bíróságok személyes adatok megsértése ügyében soron kívül járnak el.

A jelen Tájékoztatót a mai napon elfogadom és hatályba léptetem.

Kelt: Kecskemét, 2009.02.20.

Kutyával Egy Mosolyért Alapítvány



Kutyával Egy Mosolyért Alapítvány
képviseli: Nagy-Juharos Réka elnök



Dr. Lestárné dr. Juharos Ágota
Alapítvány Titkára