

Panaszkezelési szabályzat

Érvényes 2016.10.01-től visszavonásig

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

A Golden Life Trading S.L. (továbbiakban: Vállalat) célja, hogy az Ügyfelei minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által Ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés – legyen az pozitív vagy akár negatív -, amely szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

Az Ügyfelektől érkező panaszokat a Vállalat a mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen kezeli.

A Vállalat ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Vállalat magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban, személyesen, telefonon vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

I. A PANASZOK, KRITIKÁK MEGFELELŐ KEZELÉSE ÉRDEKÉBEN AZ ALÁBBI PANASZKEZELÉSI ELVEKET ÉS GYAKORLATOT KÖVETJÜK:

A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink minőségét, és elköteleztettek vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeleink elégedettségét. Ehhez a panaszok gyors és hatékony orvoslása is hozzájárul.

A Vállalat a szóbeli – ide értve a személyesen tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Vállalat a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja.

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 szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb idő belül kivizsgáljunk, az Ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe vesszünk.

Ehhez az is hozzájárul, hogy Ügyfeleink megkereséseit – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, esetleges hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, az ügy panaszként a Vállalat ügyvezetőjéhez kerül.

A Vállalat a panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz Vállalathoz történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. A Vállalat az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek oly módon, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Bár az erre vonatkozó jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálásra és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.

A panasz elutasítása esetén a Vállalat válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (módja: lásd lentebb), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

A Vállalat a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Hatóságok kérésére bemutatja.

A Vállalat a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyföltől:

- 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 dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Vállalat vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol. Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. gazdasági társaság képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a Vállalat.

Ügyfeleink visszajelzéseikhez számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejezhessék élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.

A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért Társaságunk külön díjat nem számít fel.

II. ÉSZREVÉTELEIKET, PANASZAikat az ALÁBBI MÓDON JUTTATHATJÁK EL HOZZÁNK:

Szóban, személyesen:

A véleményeket és észrevételeket Társaságunk valamennyi üzletkötőnél megteheti. Munkatársaink meghallgatják, és a panaszt írásban rögzítik. A panasz adatlapról Ön másolati példányt kap.

Írásban, elektronikus úton:

office@goldenlifetrading.com

Kérjük, vegyék figyelembe, hogy e-mailen csak üzleti titkot nem tartalmazó választ küldhetünk Ügyfeleink részére, minden egyéb, más esetben postai úton kell válaszolnunk.

Írásban, postai úton:

Golden Life Trading S.L.
28001 Madrid, Spanyolország
Calle Velázquez 15. 1. DCHA

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító adataira, illetve a meg lévő termék(ek)kel kapcsolatos adatokra (pl.: szerződésszám, ügyfélszám).

Amennyiben nem az ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekben túl, érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazásnak – a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel – a polgári perrendtartásról szóló 1952.évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

Ügyfeleink a panasz bejelentő lapot, akár kézzel, akár elektronikusan is kitölthetik, majd leadhatják személyesen a fent megjelölt helyeken, vagy postázhatják, e-mailelhetik részünkre, ahogy az Önöknek kényelmes. A panasz bejelentő lap tartalmazza az Ügyfél nevét, címét, a panasz előterjesztésének helyét, a panasz részletes leírását, a szerződéses adatokat, a csatolt dokumentumokat, aláírást, átvétel igazolását (szükség szerint).

Természetesen bármilyen formátumban – kézzel, géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

III. JOGORVOSLAT:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a panaszja jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Közvetítői eljárás

A permegelőző eljárások közül Ügyfelünk közvetítői eljárást is kezdeményezhet a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

Bírói út

A szerződésből eredő igény – a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével – bírói úton is érvényesíthető. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadók.

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevitelével, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

