

DALERD Délalföldi Erdészeti Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési szabályzata

Jelen szabályzatot a DALERD Délalföldi Erdészeti Zártkörűen Működő Részvénytársaság vezérigazgatója a 16/2020. számú vezérigazgatói utasításával elfogadta.

DALERD
Délalföldi Erdészeti
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
6721 Szeged, Zsótér u. 4/B



Spiegel Endre
vezérigazgató

1. A Szabályzat célja

A **DALERD Zrt.** (a továbbiakban: „**Társaság**”) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben, a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvényben, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet 7. § (2) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A Társaság a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen szabályzatot (a továbbiakban: „**Panaszkezelési szabályzat**”) fogadta el.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzat a Társaság honlapján (www.dalerd.hu) kerül közzétételre.

A Társaság elérhetőségei:

- székhely: 6721 Szeged, Zsótér u. 4/b.
- telefon: +36 62 551 340
- telefax: +36 62 551 342
- honlap: ww.dalerd.hu
- e-mail: dalerdzrt@dalerd.hu
- cégjegyzékszám: 06 10 000101

2. Alapelvek

A Társaság kiemelt feladatként kezeli Ügyfelei felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemezi, és ennek eredményeit felhasználja működésének, szolgáltatásainak és panaszkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és munkavállalójára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével kapcsolatos eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

4. Vonatkozó jogszabályok

- a polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv.
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. CXXII. törvény;
- a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet.

5. Panasz bejelentése, rögzítése

5.1. Szóbeli panasz:

Szóbeli panasz megtehető

- a) személyesen a Társaság központi irodájában (6721 Szeged, Zsótér u. 4/b.), hétfőtől péntekig délelőtt 8 és 11 óra között,
- b) telefonon a +36 62 551 340 számon, hétfőtől péntekig délelőtt 8 és 11 óra között,

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, amelynek egy másolati példányát a Társaság átadja az Ügyfélnek. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül, az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben, szükséges levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítette történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

5.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasz megtehető:

- a) személyesen, a Társaság központi irodájában (6721 Szeged, Zsótér u. 4/b.) leadva
- b) postai úton, a Társaság címére megküldve (DALERD Zrt. – 6721 Szeged, Zsótér u. 4/b., 6701 Szeged Pf. 1197.)
- c) elektronikus úton (e-mail: panaszkezeles@dalerd.hu)

Írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, tovább a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén 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 beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell adni.

A Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

6. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

6.1. A panaszügy kivizsgálása:

A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemény beszerzésére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel, a telefonon történő panaszkezelés normáldíjas (nem emeletdíjas) telefonszámon érhető el.

6.2. Döntéshozatal:

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

A döntésnek három fajtája van:

- a) panasz elfogadása,

- b) panasz részbeni elfogadása;
- c) panasz elutasítása.

A döntéshozatalt, a panasz eljárás befejezéseként, az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi. A döntés megküldése a jogszabály által meghatározott, illetve Ügyfél által igényel közzései formában (írásban, faxon, e-mailben stb.) történik

A Társaság a panaszkezelés egésze során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az Ügyfél részére.

6.3. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezen lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival összefüggő jogvita rendezésével kapcsolatosan az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helyes szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat, azzal, hogy a Társaság egyik békéltető testületnél sem tett alávetési nyilatkozatot. A békéltető testületek elérhetőségei:

- Baranya Megyei Békéltető Testület
címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.
levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
telefonszáma: (72) 507-154
fax száma: (72) 507-152
e-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu
- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532
fax száma: (76) 501-538
e-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
- Békés Megyei Békéltető Testület
címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
fax száma: (66) 324-976
e-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu; bmkik@bmkik.hu
- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
fax száma: (46) 501-099
e-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
- Budapesti Békéltető Testület
címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
telefonszáma: (1) 488-2131
fax száma: (1) 488-2186

- e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
• Csongrád Megyei Békéltető Testület
címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
fax száma: (62) 426-149
e-mail cím: info@csmkik.hu
- Fejér Megyei Békéltető Testület
címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
telefonszáma: (22) 510-310
fax száma: (22) 510-312
e-mail cím: fmkik@fmkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu
- Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
fax száma: (96) 520-218
e-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu
- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
levelezési címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
fax: 06-52-500-720
e-mail cím: bekelteto@hbkik.hu
- Heves Megyei Békéltető Testület
címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
fax száma: (36) 323-615
e-mail cím: bekeltetes@hkik.hu
- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
telefonszáma: (56) 510-610
fax száma: (56) 370-005
e-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu
- Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
telefonszáma: (34) 513-010
fax száma: (34) 316-259
e-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu
- Nógrád Megyei Békéltető Testület
címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
telefonszám: (32) 520-860
fax száma: (32) 520-862
e-mail cím: nkik@nkik.hu
- Pest Megyei Békéltető Testület
címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
telefonszáma: 06-1-269-0703
fax száma: 06-1-269-0703
e-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
- Somogy Megyei Békéltető Testület
címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

telefonszáma: (82) 501-000

fax száma: (82) 501-046

e-mail cím: skik@skik.hu

- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
fax száma: (42) 420-180
e-mail cím: bekelteto@szabkam.hu
- Tolna Megyei Békéltető Testület
címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
telefonszáma: (74) 411-661
fax száma: (74) 411-456
e-mail cím: kamara@tmkik.hu
- Vas Megyei Békéltető Testület
címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
telefonszáma: (94) 312-356
fax száma: (94) 316-936
e-mail cím: vmkik@vmkik.hu
- Veszprém Megyei Békéltető Testület
címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
telefonszáma: (88) 814-111
fax száma: (88) 412-150
e-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu
- Zala Megyei Békéltető Testület
címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
telefonszáma: (92) 550-513
fax száma: (92) 550-525
e-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

Az Ügyfél fogyasztóvédelmi panaszával lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve a tevékenységet gyakorlásának helye, vagy a jogellenes magatartást elkövetésének helye szerinti megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi hatóságához is fordulhat. A Társaság működéséi területe szerint eljárni jogosult fogyasztóvédelmi hatóságok:

- Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
címe: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
levelezési cím: 6701 Szeged, Pf. 12.
telefonszáma: (62) 680-530
fax száma: (62) 680-531
e-mail cím: fogyasztovedelem@csongrad.grov.hu
- Békés Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
címe: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.
levelezési cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.
telefonszáma: (66) 546-150
e-mail cím: fogyved@bekes.gov.hu

Ezen túlmenően a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél – a

polgári perrendtartásról szóló törvény 2016. évi CXXX. törvény rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz is.

7. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panasziról és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az Ügyfél adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek 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.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait 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.

A panaszügy során nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A bejelentéssel, valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat (a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a panaszra megküldött választ) az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

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

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek sérelme esetén az Ügyfél a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (címe: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; levelezési címe: 1534 Budapest, Pf.: 834) fordulhat.

8. Egyéb rendelkezések

A jelen szabályzat 2020. október 1. napjától hatályos és a 2019. február 13. napján elfogadott szabályzat helyébe lép.

Mellékletek: 1. számú melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány

1. számú melléklet

Panaszbejelentő nyomtatvány

Ügyfél adatai:

ügyfél neve:
lakcím/székhely:
személyi igazolvány száma/céggjegyzék száma:
telefonszám:
fax:
e-mail:

A panasz rövid leírása:

(Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon.)

Az Ügyfél konkrét igényének megjelölése:

Kelt:.....,

Ügyfél aláírása

Panaszfelvevő aláírása

Panaszbejelentő nyomtatvány oldalainak száma:

Melléletek: