

**TÁJÉKOZTATÓ A
DALERD DÉLALFÖLDI ERDÉSZETI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYAIRÓL, ALAPELVEIRŐL**

Társaságunk kiemelt célja, hogy ügyfeink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ügyfeink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, ügyvitelünkkel, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik ügyfeinkben.

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeinket, hogy a

DALERD Délalföldi Erdészeti Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Cégjegyzékszám:	06 10 000101
Székhely:	6721. Szeged, Zsótér utca 4/b
Adószám:	11088358-2-06
Statisztikai számjel:	11088358-0210-114-06
Elektronikus elérhetősége:	www.dalerd.hu
E-mail:	dalerdzrt@dalerd.hu
Telefon:	+36 62 551 340
Fax:	+36 62 551 342
Törvényes képviselők:	Spiegel Endre vezérigazgató

(továbbiakban: „**Társaság**”) 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.dalerd.hu domain-címen elérhető Panaszkezelési szabályzatának alapul vételével készült.

Ügyfeink – Társaságunk bármely termékével, szolgáltatásával, eljárásával, adott szervezeti egysége vagy hálózata bármely munkatársának magatartásával kapcsolatos – kifogásaikat, panaszukat szóban vagy írásban, a következő csatornákon juttathatják el a biztosító részére.

Személyes panaszbejelentés

Társaságunk központi irodájában munkaidőben jelenthetik be személyesen, szóban panaszukat ügyfeink.

Ügyfélfogadási idő:	
Hétfő:	08-11 óra, 13-15 óra
Kedd:	08-11 óra, 13-15 óra
Szerda:	08-11 óra, 13-15 óra
Csütörtök:	08-11 óra, 13-15 óra
Péntek:	08-11 óra
Szombat:	Zárva
Vasárnap:	Zárva
Cím: 6721. Szeged, Zsótér utca 4/b	

Telefonos panaszbejelentés

Panaszbejelentésre telefonon a fenti ügyfélfogadási időpontokban, Ügyfélszolgálati irodánk alábbi telefonszámán van lehetőségük ügyfeinknek.

Ügyfélszolgálati irodánk Telefonszáma:
A +36 30 619 6337 számon, mely belföldről és külföldről is hívható

Elektronikus panaszbejelentés

Panaszbejelentést ügyfeink elektronikusan a panaszkezeles@dalerd.hu e-mail címre juttathatnak el.

Faxon történő panaszbejelentés

Faxon a +36 62 551 342 faxszámra küldhetik panaszbejelentésüket.

• Postai úton történő panaszbejelentés

Panaszukat postai úton az alábbi levelezési címre küldhetik ügyfeleink.

DALERD Délalföldi Erdészeti Zártkörűen Működő Részvénytársaság, Vezérigazgatói Titkárság

Levél cím: 6701. Szeged, Pf. 1197 vagy 6721. Szeged, Zsótér utca 4/b

A személyesen történő panaszbejelentéshez lehetőséget biztosítunk ügyfeleink számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Időpontfoglalásra elektronikus elérhetőségeinken és telefonon keresztül van lehetőség, melyet követően a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt (5) munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítunk.

A panaszbejelentések kivizsgálásához szükségünk van a panasztevő személyazonosító adataira, illetve az érintett szerződéssel/ekkel kapcsolatos adatokra (megrendelésszám, szerződésazonosítószám), 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 Társaság a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látja el, melyről a panaszbejelentőt a panaszkezelés megkezdésével egyidejűleg tájékoztatja.

A szóbeli panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszbejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja; a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a legkésőbb harminc (30) napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Társaság egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan azonos módon jár el.

A panaszkezelés során Társaságunk a következő adatokat kérheti:

- szerződő/panaszbejelentő neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási termék vagy 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 a Társaság www.dalerd.hu domain-címen elérhető, mindenkor érvényes vonatkozó adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatójára. 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 Társaságunk részére. Felhívjuk szíves figyelmüket ugyanakkor, hogy meghatalmazott útján történő bejelentéshez érvényes meghatalmazást is szükséges csatolni.

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

A telefonon történő panaszkezeléshez Társaságunk ügyfélszolgálatunk normáldíjas (nem emeltdíjas) telefonszámon érhető el.

A Társaságunkhoz érkező panaszbejelentések feldolgozásával kapcsolatban a következőkről tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket:

- Elköteleztünk magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét, melyhez a panaszok orvoslása is nagymértékben hozzájárul. Törekszünk arra, hogy ügyfeleink észrevételei alapján javítsunk

szolgáltatásaink és termékeink minőségén.

- Minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálunk, melyet követően az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adunk. A megalapozott panasz esetén a további panasz elkerülése érdekében megelőző intézkedéseket teszünk.
- Ügyfeink 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, Társaságunk 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 ügyfeink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- A panaszbejelentésben foglaltakkal kapcsolatban ügyfeinknek pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott tájékoztatást nyújtunk válaszelevelünkben.
- Társaságunk – az ügyintézés hatékonysága érdekében – a panaszokra adott választ elsőbbségi ajánlott levélben küldi meg ügyfeleinek.

A panasz nyilvántartása

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk 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 Társaságunk számára az ügyfélpanasz hatékony, fogyasztóbarát és ügyfél-centrikus kezelése és szolgáltatásaink fejlesztése alapvető szempont egy panasz kivizsgálási eljárás során. A panaszkezelés során törekszünk úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljük a fogyasztói jogvita kialakulását.

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeinket, hogy panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 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 panasztevő a lakóhelye vagy tartózkodási helyes szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat.

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
Elnök: Dr. Bodnár József
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

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna
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
Elnök: Dr. Bagdi László
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
Elnök: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
- Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Elnök: Dr. Baranovszky György
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
Elnök: Dr. Horváth Károly
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
Elnök: Dr. Vári Kovács József
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
Elnök: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu
- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
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
Elnök: Dr. Gordos Csaba
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
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
Elnök: Dr. Rozsnyói György
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
Elnök: Dr. Pongó Erik
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
Elnök: dr. Csanádi Károly
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
Elnök: Dr. Novák Ferenc
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
Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
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
Elnök: Dr. Gáll Ferenc
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
Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán
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
Elnök: Dr. Vasvári Csaba
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
Elnök: Dr. Molnár Sándor
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7. Postacím 1364 Budapest, Pf.: 144. Tel.: +36 1 411 01 15, e-mail cím:
fogyved_kmf_budapest@nfh.hu


Felhívjuk tisztelt Ügyfeleink figyelmét arra, hogy Társaságunk egyik békéltető testületnél sem tett alávétési nyilatkozatot.

Továbbá fogyasztói jogviták rendezése a fentiekén túl bírói úton, polgári peres vagy nem peres eljárás keretében is lehetséges; így tisztelt Ügyfeleink jogaik megsértése esetén Társaságunk elleni jogérvényesítési lehetőségeiket a területileg illetékes bíróság 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 ügyben pedig soron kívül járnak el.

A jelen Tájékoztatót a mai napon elfogadom és hatályba léptetem.

Kelt: Szeged, 2019. február 13.

DALERD Délalföldi Erdészeti Zártkörűen Működő Részvénytársaság


DALERD
Délalföldi Erdészeti
körűen Működő Részvénytársaság
5721 Szeged, Zsótér u. 4/B
.....
Spiegel Endre
vezérigazgató