

**FÉNY UTCAI PIAC BERUHÁZÓ, SZERVEZŐ ÉS ÜZEMELTETŐ KFT.
ÉS
FÉNY UTCAI PIAC ÉS KERESKEDLEMI KÖZPONT TÁRSASHÁZ
1024 BUDAPEST, LÖVŐHÁZ UTCA 12.**



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

BUDAPEST, 2018. 08. 15.

A Fény Utcai Piac Beruházó, Szervező és Üzemeltető Kft. és Fény Utcai Piac és Kereskedelmi Központ Társaság (továbbiakban: Társaság vagy Adatkezelő) az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint az ehhez kapcsolódó nyilvántartás vezetésének szabályairól az alábbi, egységes szerkezetbe foglalt panaszkezelési szabályzatot alkalmazza.

A Társaság jelen panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja ügyfeleit a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról.

1. A szabályzat célja

A 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről előírásai szerint a Társaság köteles ügyfelei számára a szóbeli és írásbeli panaszbejelentés lehetőségét biztosítani. Ennek részletes szabályait, valamint a panaszok kezelésének módját, továbbá az ezzel összefüggésben felállítandó nyilvántartás vezetésének egyes szabályait a Társaság jelen szabályzat útján határozza meg.

2. A panaszok bejelentése

Az ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti. A közlés formájától függetlenül, a panaszról minden esetben kétpéldányos jegyzőkönyv (1. számú melléklet) kerül felvételre, a panasz szakszerű és dokumentált kivizsgálása érdekében. A panasz közlésére és felvételére a Társaság székhelyén, munkanapokon 8.30 óra és 12.30 óra között kerülhet sor. A telefonon közölt szóbeli panaszok közlésére a +36 1 345 4112 telefonszámon munkanapokon 8.30 óra és 12.30 óra között, hétvégén a +36 1 345 4100 telefonszámon 8 óra és 14 óra között kerülhet sor. A panaszról felvett jegyzőkönyvből egy példány a panaszost, egy példány a Társaságot illeti meg, telefonon felvett panasz esetén a jegyzőkönyv egyik példánya a panasz bejelentője által megadott laccímre továbbításra kerül.

3. Panaszügyintézés helye

Társaság székhelye: 1024 Budapest, Lövház utca 12.

Társaság levelezési címe: 1024 Budapest, Lövház utca 12.

Társaság elérhetőségei:

telefon: +36-1-345-4112

e-mail: info@fenyutcaipiac.hu

honlap: www.fenyutcaipiac.hu

4. A panaszok kivizsgálásának módja

A Társaság az azonnal vizsgálható, illetve vizsgálálandó (szóbeli), egyben megalapozott és azonnali intézkedést lehetővé tevő panaszokat soron kívül kezeli, illetve szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a Társaság a jegyzőkönyvben rögzített panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott, mindenre kiterjedő álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek. Amennyiben a panasz kivizsgálása elhúzódna, úgy a Társaság ennek tényéről – a vizsgálat befejezésének várható időpontja megjelölése mellett – az ügyfél részére a panasz közlését követő 30 napon belül tájékoztató levelet küld. A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatja. Amennyiben az ügyfél panaszát a Társaság megalapozatlannak tarja, úgy a válaszadás körében az ügyfél tájékoztatást kap a jogorvoslati eljárási lehetőségekről.

5. A panaszok nyilvántartása

A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) kívülálló személy megjegyzéseit
- f) a panasztevő személyes adatait és elérhetőségeit

- g) a felek aláírását
- h) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- i) a panasz megválaszolásának időpontját.


6. A panaszkezelési szabályzat közzététele

A Társaság jelen panaszkezelési szabályzata 2018. október 1 napjától kezdődően elérhető a Társaság honlapján (<http://www.fenyutcaipiac.hu>). Ezen túl a szabályzat a Társaság székhelyén a központi irodában és az ügyféltérben kerül kifüggesztésre.

7. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős személy

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős személy a panasz jellegétől függően az ügyvezető igazgató által megbízott személy.

FÉNYUTCAI PIAC
Pieruházó, Szervező és Üzemeltető Kft.
1024 Budapest, Lövőház u. 12.
Adószám: 12232983-2-41


Kiss Ferenc
ügyvezető igazgató



FÉNY UTCAI PIAC BERUHÁZÓ, SZERVEZŐ ÉS ÜZEMELTETŐ KFT.

1024 BUDAPEST, LÖVŐHÁZ UTCA 12.

cégjegyzékszám: 01-09-566703, adószám: 12232983-2-41

T.: 345-4100, 345-4115

e-mail: info@fenyutcaipiac.hu

JEGYZŐKÖNYV

Készült: 201.....hónap.....nap.....óra.....perc

Fény Utcai Piac Beruházó, Szervező és Üzemeltető Kft. székhelyén

A panasztevő neve:

A panasztevő lakcíme:

A panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése:.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

A panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....

A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Intézkedés szükségessége esetén, annak teljesítési határideje:

A végrehajtásért felelős személy megnevezése:.....

A panasz megválaszolásának időpontja:.....

Kívülálló személy megjegyzései:

.....
.....
.....

.....
Panasztevő

.....
Fény Utcai Piac Kft.

.....
Kívülálló személy

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Adatkezelő neve: Fény Utcai Piac Beruházó, Szervező és Üzemeltető Kft. és Fény Utcai Piac és Kereskedelmi Központ Társasház

Adatkezelő székhelye: 1024 Budapest, Lövház utca 12.

Adatkezelő képviselője: Kiss Ferenc, ügyvezető igazgató

Adatkezelő elérhetőségei:

telefon: +36-1-345-4112

e-mail: info@fenyutcaipiac.hu

honlap: www.fenyutcaipiac.hu

Adatvédelmi tisztviselő neve: Kocsis Istvánné

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:

telefon: +36-1-345-4112

e-mail info@fenyutcaipiac.hu

Adatkezelés célja

Az Adatkezelő a hozzá beérkező panaszok kezelésével kapcsolatosan a személyes adatokat az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja a panasztevő önkéntes hozzájárulása alapján, összhangban a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény által előírt jogi kötelezettségének teljesítése – Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja – alapján kezeli.

A kezelt adatok köre

Panasztevő neve, lakcíme és aláírása, illetve minden olyan adat, amely a jegyzőkönyvben feltüntetésre kerül.

Az Adatkezelő a magánszemély személyes adatait közvetlenül a magánszemélytől veszi fel az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott jegyzőkönyv alapján.

Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatja. Az őrzési idő lejártát követően a papíralapú dokumentumokat megsemmisíti, az elektronikusan kezelt adatokat visszaállíthatatlanul törli.

A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái

Az Adatkezelő a panaszkezeléssel kapcsolatos adatokat az arra jogosultak (tulajdonos, hatóságok) részére adja át. Megismerhetik az adatokat konkrét eljárásban a jogszabály alapján arra feljogosított szervezetek, személyek, így a rendvédelmi szervek, ügyészség, bíróságok annyiban és olyan mértékben, amely a megkeresésük, jogszabályban előírt kötelezettségük céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges és a cél elérésére alkalmas.

Adattárolás helye, módja

Papíralapon erre a célra létrehozott dossziékban, illetve elektronikusan az Adatkezelő által használt e-mail levelező rendszerben.

A személyes adatokkal kapcsolatban tájékoztatás, helyesbítés, zárolás, törlés, illetve az adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozás bármikor bejelenthető az Adatvédelmi tisztviselőnek.

Az egyes jogok részletes tartalmát az Általános Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat tartalmazza. Az érintett magánszemélynek joga van a tájékoztatóban foglaltakkal kapcsolatban észrevételt tenni. Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de minimálisan az érintetti kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül tájékoztatja az érintett magánszemélyt a jogai gyakorlására irányuló kérelmében foglaltak teljesítéséről, a kérelem esetleges elutasításáról és a jogorvoslati lehetőségekről.