

# A panaszkezelésről<sup>1</sup>

## *Bevezetés*

1. A Budapest Brand Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) kiegészítve a mindenkor Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, valamint a Compliance Alapszabály rendelkezéseit létrehozta a jelen Panaszkezelési Szabályzatot.
2. A Társaság a panaszkezelési eljárása során mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, a Panaszos számára minden esetben megfelelő, kielégítő választ adjon, és a megalapozott panaszokat mielőbb orvosolja.

## *I. A Panaszkezelési Szabályzat célja*

1. A Panaszkezelési Szabályzat célja a
  - a) A Társaság által nyújtott árukkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszosainak, panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése, átlátható és hatékony kezelése, valamint a
  - b) vonatkozó jogszabályok betartása.

## *II. Panaszkezelési fogalom meghatározások*

1. A Társaság a következő fogalmakat használja a jelen Panaszkezelési Szabályzatban és annak mellékleteiben, ezért javasolja a következő fogalmak részletes áttekintését:
  - *Társaság*: a Budapest Brand Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1052 Budapest, Városház utca 9-11., cégjegyzékszám: 0110-140962, adószám: 28748511-2-41; önállóan képviseli: Faix Csaba vezérigazgató)
  - *Panasz*: olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más, jogilag szabályozott – így különösen más szabályzat, bírósági, vagy államigazgatási – eljárás hatálya alá. Társaságunknál panasznak minősül minden a Társaság termékeivel, szolgáltatásaival, különösen a különböző típusú állandó és szezonális Budapest Kártyákkal kapcsolatos kifogás, bejelentés, reklamáció, melynek rendezésére a Panaszos egyértelműen és kifejezetten a Társaság eljárását kéri a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén.
  - *Panaszos*: Minden olyan, a 2013. évi V. törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki az Társaság szolgáltatásait igénybe vette, a termékeket megvásárolta, vagy megigényelte, és a Társaság szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben panaszt fogalmazott meg, és amelyet a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén a Társaság számára eljuttatott.
  - *Fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
  - *Munkatárs*: a Társasággal megbízási-, munka- vagy egyéb jogviszonyban levő természetes személy, aki a Társaság szolgáltatásai ellátásnak, teljesítésének feladatával van megbízva és akinek tevékenységével kapcsolatban a Társaság teljes felelősséget vállal a fogyasztók, panaszosok és más harmadik személyek irányában.

## *III. A szabályzat hatálya*

1. Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed arra a Fogyasztóra, aki Társaságunktól árut vesz, rendel, kap, használ, illetve, akinek a részére Társaságunk szolgáltatást végez, valamint a Társaság minden, panaszkezeléssel megbízott Munkatársára, akik kötelesek megismerni jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.
2. Jelen szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a panaszokra, valamint minden panaszkezelési tevékenységre a Társaságunk által nyújtott szolgáltatásokkal, különösen a különböző típusú állandó és szezonális Budapest kártyákkal kapcsolatban.
3. Jelen Szabályzat az aláírása napjától a visszavonásáig hatályos.

---

<sup>1</sup> 9/2023. (VII.3.) számú szabályzat

#### *IV. A szabályzat alapelvei*

A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve

1. Az Társaság számára a legfontosabb, hogy a Fogyasztók mindig elégedettek legyenek az általa nyújtott szolgáltatásokkal. Ezért a Társaság a panaszokat pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki, mely vizsgálat fontos minőségbiztosítási és minőségjavítási információkat is hordozhat.
2. A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.
3. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számol fel.

#### *V. A panasz bejelentése, rögzítése, kezelése*

1. A Panaszosok által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

##### 1.1. Szóbeli panasz:

- 1.1.1. Személyesen a <https://www.budapestinfo.hu/hu/budapestinfo-pointok-1> honlapon megtalálható Budapestinfo Turista Információs Irodában (a továbbiakban: Budapestinfo iroda) a nyitvatartási időben,
- 1.1.2. A szóbeli panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A szóban előadott panaszról minden esetben a kitöltött elektronikus nyomtatvány alapján, annak adataiból jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyvből a rendszer automatikusan küld egy példányt a Panaszos részére az általa megadott elektronikus levelezési címre.
- 1.1.3. A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:
  - a) Panaszos neve, lakcíme,
  - b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - c) a Panaszos panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott (rendelkezésre bocsátott) iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - d) a Társaság nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
  - e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
  - f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
  - g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

##### 1.2. Írásbeli panasz:

- a) postai úton (a Budapest Brand Nonprofit Zrt. részére címezve a 1052 Budapest, Városház utca 9-11.)
  - b) elektronikus levélben ([sales@budapestbrand.hu](mailto:sales@budapestbrand.hu)),
  - c) elektronikusán a <https://budapestbrand.hu/panaszbejelentes/> oldalon található jótform elektronikus űrlap kitöltésével.
- 1.2.1. Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához a konkrét ügy pontos leírását (több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése) továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell vizsgálni.
  - 1.2.2. Az írásbeli panasz érvényességi kelléke – az elektronikus levélben és az elektronikus űrlapon tett panasz kivételével - az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelem a meghatalmazottként eljáró természetes személy (olvasható) nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább 2 tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.
  - 1.2.3. Írásbeli panasz esetén 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 írásban megküldi a Panaszos részére a Panaszos által megadott elektronikus levelezési címre.

#### *VI. Panaszkezelés folyamatának bemutatása*

1. Panaszos panaszát az V. pontban meghatározott valamely módon közli a Társasággal.
2. A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az ügy azonosítószámmal történő ellátása. Az azonosítószám a jegyzőkönyvben megjelölésre kerül.
3. A válasz a Panaszos számára elsősorban elektronikus úton küldött levél (email), de kifejezett kérésre postai úton, valamint távirat segítségével is megküldhető.
4. Az eset szükség szerinti kivizsgálását a Társaság panasszal érintett szervezeti egységének kijelölt munkatársa végzi az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével. A munkatárs kialakítja az álláspontját, majd a jegyzőkönyvet, panaszbejelentő nyomtatványt, a körülményeket és az álláspontját a panasszal érintett szervezeti egység vezetője számára feltárja, aki a panasszal kapcsolatos döntését – szükség esetén a jogi iroda véleményének kikérését követően - meghozza. A döntésről a munkatárs a Panaszost haladéktalanul tájékoztatni köteles a VI.3. pontban meghatározott módok valamelyikén legkésőbb a panasz közlését követő 30 napon belül akként, hogy az elküldés ténye és időpontja igazolható legyen.
5. A panaszügyben hozott érdemi döntésnek pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indokolással ellátottnak kell lennie. Amennyiben a döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak rendelkezését is ismertetni kell. A döntés közlésével egyidejűleg tájékoztatni kell a Panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

#### ***VII. A panasznyilvántartás***

1. Tekintettel a panaszbejelentések elérhető különböző módjaira, különösen hangsúlyos a különböző módokon tett panaszok egységes nyilvántartásban történő kezelése.
2. Társaság a panaszokat beazonosíthatóan és visszakereshetően nyilvántartja (a vonatkozó, hatályos jogszabályban meghatározott határideig: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § 7. bek. alapján a felvételtől számított 3 évig).
3. A nyilvántartás tartalmazza az egyes panaszok okait képező tényeket, a feltárt tényeket, eseményeket, eljárási cselekményeket, a Társaság részéről eljáró személyeket, tartalmazza az írásbeli panaszt vagy annak másolatát, a vonatkozó időpontokat.
4. A nyilvántartásból az egyes panaszokra adott válaszadási határidőnek egyértelműen megállapíthatónak kell lennie.
5. Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakította ki, hogy az alkalmas legyen statisztikák készítésére, melynek célja többek között a panasz ügyintézés hatékonyságának mérése, illetve a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszerbe.

#### ***VIII. A panaszkezeléssel megbízott munkatársak***

1. Társaság részéről panaszkezelésekkel kapcsolatban azok a munkavállalók járhatnak el, akiket erre a vezérigazgató az adott szervezeti egység vezetőjének javaslatára szóban feljogosított.
2. Az 1. pontban meghatározott munkakörű/feladatkörű munkatársak érdemi döntést nem hozhatnak, és betartani kötelesek a Társaságra vonatkozó, a jelen Panaszkezelési Szabályzatban, valamint a jogszabályokban meghatározott rendelkezéseket. Feladatuk a panasz továbbítása a 3. pontban meghatározott személy felé.
3. Panaszügyekkel kapcsolatban érdemi döntés meghozatalára kizárólag a Társaság képviseleti joggal rendelkező tisztségviselője vagy tisztségviselői által kijelölt személyek jogosultak.

#### ***IX. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség***

1. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettséget a Társaság úgy teljesíti, hogy
  - a panaszbejelentő nyomtatvány és a jegyzőkönyv kitölthető mintáját, valamint
  - a mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzatot elérhetővé teszi a fogyasztók számára.
2. Ugyanakkor Társaság felhívja a figyelmet arra, hogy minden írásbeli panaszt, függetlenül attól, hogy a nyomtatvány kitöltésével készült-e, vagy sem, panaszként kezel és nyilvántart.
3. Társaság a panasszal, a panasz felvételével, jegyzőkönyvbe vételével és/vagy nyilvántartásával kapcsolatban a következő adatokat kezeli, kérheti a Panaszostól, betartva a vonatkozó jogszabályokat, különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényeket, valamint az adatvédelemmel kapcsolatos belső

szabályozást:

- panasz azonosítója
  - panasz beérkezésének időpontja
  - panaszos neve
  - panaszos elektronikus levelezési címe
  - számlázási/levelezési cím
  - panaszolt szolgáltatás
  - csatolt dokumentumok
  - panasz oka
  - maga a panasz
  - panaszos igénye
4. A Panaszos fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság, a kapcsolattartás és a hatékony panaszkezelés miatt van szükség.
  5. A bekért és/vagy rendelkezésre bocsátott személyes adatok és azokhoz kapcsolódó nem személyes adatok kizárólag a panaszkezelés célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálnak és nem szolgálhatnak egyéb adatkezelési célt.
  6. Egyebekre az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.

### *X. Jogorvoslat*

1. Tekintettel arra, hogy Társaság 30 napos válaszadási határidőt határozott meg, úgy ennek eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
2. A Fogyasztó valamely fogyasztóvédelmi problémájának megoldása érdekében az alábbi intézményekhez fordulhat segítségért:
  - a fogyasztóvédelmi hatóság ([https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi\\_hatosag](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag)) fogyasztóvédelmi jogszabálysértés esetén jár el,
  - a békéltető testület ([https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto\\_testuletek](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek)) egyéni ügye megoldásában segít,
  - az Európai Fogyasztói Központ ([https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/europai\\_fogyasztoi\\_kozpont](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/europai_fogyasztoi_kozpont)) határon átnyúló fogyasztói jogvitája megoldásában segít.
3. A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, azaz az eljárás előtti első lépés, hogy a Fogyasztó, azaz a vevő, illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a békéltető testülethez.

Az eljárás megindításához a kérelemben az alábbiakat szükséges feltüntetni:

- a Fogyasztó, azaz a kérelem benyújtójának nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
  - a panasszal érintett vállalkozás nevét, székhelyét,
  - a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, (itt különösen fontos hivatkozni minden az ügy lényegét érintő írásbeli dokumentumra, szerződésre, szállítólevélre, számlára, átvételi elismervényre stb.); a dokumentumokat csatolni kell a kérelemhez,
  - a Fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozóval megpróbálta a vitás kérdést közvetlenül tisztázni,
  - az ügy eldöntésére irányuló kifejezett indítványt.
4. A fogyasztóvédelmi hatósághoz a Fogyasztó abban az esetben fordulhat, amikor valamilyen fogyasztóvédelmi jogsértést tapasztalt a vállalkozás részéről, és a vitás ügyét előzetesen megkísérelte rendezni a vállalkozással.

Nem tartoznak a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe a Fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, valamint a szerződésszegés és joghatásai megállapításával összefüggő vitás ügyek, amelyek tipikusan kellékszavatossági, jótállási, illetve kártérítési kötelezettség teljesítésével kapcsolatosak. Az ilyen, egyedi fogyasztói jogviták rendezése érdekében a Fogyasztó bírósághoz fordulhat, vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalok járnak el.

5. Társaság az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kísérli meg rendezni.
6. Panaszos jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári

eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. Panaszos a bírósági hatáskörökkel és illetékességgel kapcsolatosan a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) honlapon tájékozódhat.

### ***XI. Záró rendelkezések***

1. Jelen szabályzat az aláírása napján lép hatályba és ezzel egyidejűleg a 6/2020. (XI.6.) számú Panaszkezelési Szabályzata nem alkalmazandó.

Budapest, 2023. július 3.



Faix Csaba  
vezérigazgató  
Budapest Brand Nonprofit Zrt.



