

A CE GLASS ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2023.12.01. napjától

A CE Glass Zrt. fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a Céggel üzleti kapcsolatba kerülő ügyfél mindazon szóban vagy írásban előterjesztett panaszát, amelyben elégedetlenségét fejezi ki a Cég termékével, szolgáltatásával, valamint szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Cég szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, valamint azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

Nem minősül panasznak, ha a partner meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

A partnerek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be Cégünkhöz:

Interneten 0-24 óráig

- A CE Glass Zrt. honlapján keresztül a kapcsolat menüpontban

Levélben

- A CE Glass Zrt. 6763 Szatymaz, Ipari park út 1. postacímen

A honlap elektronikus elérhetőségének meghibásodása esetén az ügyfelek a panaszokat levélben nyújthatják be.

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsorolt adatok közül melyek megadását kérjük az ügyféltől:

- Ügyfél neve
- Ügyfél állandó lakcíme/levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások
- Panasz leírása, oka
- Panaszos igénye
- Panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok

másolata

- Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A CE Glass Zrt. a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az Adatvédelmi irányelvek elnevezésű dokumentumban és a jelen Panaszkezelési szabályzatban nyújt részletes információt, az

Általános Adatvédelmi Rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. sz. tv. rendelkezéseivel összhangban.

2. PANASZ FOGADÁSA

A CE Glass Zrt. a hozzá érkező panaszt mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. A Cég a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A személyesen tett panaszt, amennyiben lehetséges, a CE Glass Zrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy az ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint a Cég szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben a panasz kezelésére kijelölt munkavállaló a panaszról, az alábbiakban részletezett adatokkal rögzít jegyzőkönyvet, azt két példányban kinyomtatja, és az ügyfélnek átadja. Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt az CE Glass Zrt. részére visszaad.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- e) a panasszal érintett szerződés száma,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett Cég neve és címe

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panasz tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés esetén és aláírást követően megtörténik a panasz CE Glass Zrt. általi elektronikus nyilvántartásba vétele, amely során a panasz egy egyedi azonosítót kap.

A CE Glass Zrt. a panasz kivizsgálását térítésmentesen teszi, ezért külön díjat nem számít fel.

3. A PANASZKEZELÉSHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI ADATOK BEKÉRÉSE AZ ÜGYFÉLTŐL

Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, a CE Glass Zrt. írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok, panasz jogosságát alátámasztó dokumentumok pótlása érdekében. Ezek hiányában a panasz elutasításra kerülhet.

4. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A Cég a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az ügyfél nevét,
- az ügyfél állandó lakcímét/levelezési címét,
- az ügyfél telefonszámát,
- az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- a panasz típusát,
- a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- a panasz bejelentésének módját,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a kivizsgáláshoz illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát

5. A PANASZ KEZELÉSE – ÁLTALÁNOS ELJÁRÁSREND

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében a panaszok kezelését a CE Glass Zrt.-nél központosítva a Működésfejlesztési csoport végzi, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit.

A Cég a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el.

A panaszra küldött válaszlevélben a CE Glass Zrt. feltünteti a panaszt kezelő, illetékes ügyintéző nevét, valamint a CE Glass Zrt. írásbeli elérhetőségeit.

Amennyiben az ügyfél panaszja több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a CE Glass Zrt. a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A CE Glass Zrt. a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények

figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja.

A CE Glass Zrt., indoklással ellátott álláspontját a Működésfejlesztési csoport a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

Amennyiben nem adható válasz a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, a Cég tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli vizsgálata befejezésének várható időpontját.

A CE Glass Zrt.

- a panaszt és az arra adott választ 5 évig,
- bírósági, hatósági vagy egyéb vitarendezési fórum előtti eljárással rendezett jogvita esetén, a vita végleges lezárását követő 10 évig őrzi meg.

6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Amennyiben az ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Cégtől a panasz felülvizsgálatát akár az Internetes felületen megtalálható honlapon, akár levélben.

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a CE Glass Zrt. nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van panaszával írásban bírósági eljárást kezdeményezni.

Az ügyfél panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

7. AZ ADATKEZELŐ ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

Az adatkezelő neve: CE Glass Zrt. (a továbbiakban: „Adatkezelő”)

Székhelye: 1085 Budapest, József körút 69. Fsz. 1. ajtó

Postacíme: 6763 Szatymaz, Ipari park út 1.

E-mail címe: mukodesfejlesztes@ceglass.hu

Telefonszáma: +36 70 620 2002

Honlap: www.ceglass.eu

A CE Glass Zrt. kijelenti, hogy a CE Glass 2007 Zrt.; a CE Glass 1989 Kft. és a Facility-In Kft. cégek vonatkozásában tett panaszokat adatfeldolgozói minőségben jogosult kezelni.

Amennyiben a panasz a CE Glass 2007 Zrt. tevékenységével kapcsolatos

Neve: CE Glass 2007 Zrt.

Székhelye: 1027 Budapest, Bem József utca 9. Fsz. 10. ajtó

Postacíme: 6763 Szatymaz, Ipari park út 1.

E-mail címe: mukodesfejlesztes@ceglass.hu

Telefonszáma: +36 70 620 2002

Amennyiben a panasz a CE Glass 1989 Kft. tevékenységével kapcsolatos

Neve: CE Glass 1989 Kft.

Székhelye: 1085 Budapest, József körút 69. Fsz. 1. ajtó

Postacíme: 6763 Szatymaz, Ipari park út 1.

E-mail címe: mukodesfejleszt@ceglass.hu

Telefonszáma: +36 70 620 2002

Amennyiben a panasz a Facility-In Kft. tevékenységével kapcsolatos

Neve: Facility-In Kft.

Székhelye: 6724 Szeged, Vásárhelyi Pál út 5/B

Postacíme: 6763 Szatymaz, Ipari park út 1.

E-mail címe: mukodesfejleszt@ceglass.hu

Telefonszáma: +36 70 620 2002

7.1. AZ ÜGYFELEK KÖRE

Az Adatkezelő (és Adatfeldolgozó) a panaszkezelés során az alábbi természetes személyek (a továbbiakban: Érintett) személyes adatait kezelik:

- a) foglalkoztató által foglalkoztatott,
- b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- c) a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.
- d) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- e) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- f) a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- g) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- h) a foglalkoztatóval az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- i) az a személy, akinek az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

7.2. A KEZELT/TÁROLT ADATOK KÖRE

A CE Glass Zrt. a panaszkezelés során az Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározott adatszoportokon felül az alábbi adatszoportba tartozó adatot kezel az Érintettekről:

a) Panaszos által a bejelentésében közölt egészségügyi adat, amit az Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11. pontjában foglaltak alapján az érintett félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelez, miszerint beleegyezését adja az őt érintő személyes adat kezeléséhez.

A panaszkezelés során kezelt/tárolt adatok pontos körét a Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései, illetve a panaszkezelés során keletkezett egyéb dokumentumok tartalmazzák.

7.3. AZ ADATKEZELÉS CÉLJAI

Az Adatkezelő a 7.2. pontban meghatározott adatokat az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározott célok felül az ott meghatározottakhoz képest az alábbi kiegészítések szerint kezeli:

- A panaszok rögzítése, nyilvántartása, kezelése, rendezése.
- A panaszok nyomon követése az alábbiak érdekében:
 - a panasz okát képező tények feltárása alapján termékek, folyamatok javítása,
 - rendszerszintű problémák, jogi kockázatok feltárása.
- A CE Glass Zrt. panaszkezelési tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett intézkedések biztosítása felügyeleti, hatósági megkeresés érdekében.

7.4. AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJAI

Az Adatkezelő a panaszok kezelése során az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban felsorolt jogcímek alapján kezeli.

Az Adatkezelő a 7.1. pontban meghatározott Érintettek személyes adatait elsődlegesen az érintett hozzájárulása jogcímén kezeli.

7.5. SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI

A panaszkezelés során az Adatkezelőnél a személyes adatok címzettje a panasz rögzítését, kivizsgálását, rendezését ellátó, illetve a vizsgálat eredményét ellenőrző munkavállaló. Továbbá az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi vagy bármely egyéb szerv, mellyel a panaszkezelés kapcsán a személyes adatot az Adatkezelő közli.

7.6. JOGORVOSLAT

Ha az Érintett úgy ítéli meg, hogy a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok szerinti jogait megsértették, jogában áll a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panaszt benyújtani.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:

Honlap: <http://naih.hu/>;

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.;

Telefon: +36-1-391-1400; Fax: +36-1-391-1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Az Érintett a jogait bírósági úton is érvényesítheti. A peres eljárás lefolytatása a törvényszék hatáskörébe tartozik, a perre a Fővárosi Törvényszék illetékes. A per az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

A jelen Panaszkezelési Szabályzatot az Adatvédelmi Tájékoztatóval együtt kell alkalmazni.