

Panaszkezelési tájékoztató és szabályzat

Dr. Czintner Dóra Egyéni Vállalkozó kiemelkedő törekvése, hogy Megrendelőit magas színvonalon szolgálja ki és szakfordításával, szaktolmácsolási szolgáltatásaival Ügyfelei elégedettek legyenek. Vállalkozó minden törekvése ellenére előfordulhat, hogy a megrendelések teljesítése során az elkészített szakfordítással, a nyújtott szaktolmács szolgáltatással kapcsolatban minőségi kifogás (*szavatossági igény*) vagy a teljesítés egyéb körülményeivel összefüggésben *panasz* merül fel (mindkettő együtt: panasz). Minőségi kifogás és/vagy panasz esetén Megrendelőimnek természetesen lehetősége van arra, hogy az alábbi rend szerint panasszal éljen vállalkozásommal szemben, illetve amennyiben annak szükségét érzi, meghatározott esetekben a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, vagy békéltető testület felé.

A panaszkezelés menete vállalkozásomnál

1. Fogalmak:

panasz: A panasz Vállalkozó magyarországi tevékenységével, termékével (szakfordítás), szolgáltatásával (szaktolmácsolás) vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten Vállalkozó eljárását kéri.

Kérem tisztelt megrendelőimet, hogy kifogásaikat közvetlenül a „Kapcsolat” fül alatt is megtalálható elérhetőségeim egyikén jelentsék be, első körben ne más szervhez, vagy hatósághoz forduljanak panaszukkal.

panaszos: Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján fogyasztónak minősülő megrendelő, aki weboldalamon keresztül megrendelést adott le szakfordítási tevékenység végzésére, vagy szaktolmácsolási szolgáltatást vett igénybe, vagy megrendelési, információ szerzési szándékkal kereste fel a weboldalamat.

2. A panasz bejelentésének módjai:

- **szóbeli panasz:**
 - telefonon keresztül munkanapokon 9:00-17:00 óra között a +36-70-866-6432-es telefonszámon.
- **írásbeli panasz:**
 - postai úton (1036 Budapest, Árpád Fejedelem útja 69. 1 em. 4 a.)
 - elektronikus levélben (translation@czintner.com)

Amennyiben nem saját nevében, mint Megrendelő tesz panaszt, a panaszhoz elengedhetetlenül szükséges írásbeli meghatalmazást csatolni. A meghatalmazás (közjegyző által hitelesített) közokirat, illetve (két tanú által aláírt, vagy ügyvéd által ellenjegyzett) teljes bizonyító erejű magánokirat lehet.

3. Panaszkezelési határidők:

Az írásbeli panaszokat Vállalkozó a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeli a fenti elérhetőségek egyikére küldött leveleket, akár postai, akár elektronikus úton érkeztek.

A szóbeli panaszokat Vállalkozó lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, megválaszolja. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet rögzít. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a Megrendelő (fogyasztó) egyetértése mellett szükséges véglegesíteni és egy kölcsönösen aláírt és lepecsételt példányát a Megrendelőnek átadni. Tekintettel arra, hogy ez utóbbi az

én vállalkozásom esetében nem lehetséges, ezért a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott írásbeli válaszzal egyidejűleg küldöm meg, legkésőbb a panasz bejelentésétől számított 30. napon.

4. A panasz kezelése:

- A panasz kezelése:

Vállalkozó minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.

A panaszt benyújtó megrendelő adatait Vállalkozó a mindenkor jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, így különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. Rendelete (2016. április 27.) 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 (a továbbiakban „GDPR”, vagy **általános adatvédelmi rendelet**), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban „**Info tv.**”) rendelkezéseinek, valamint az adatvédelemre vonatkozó egyéb jogszabályi rendelkezések és hatósági ajánlások szerint kezeli.

- A panasz nyilvántartása:

Vállalkozó a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván. A nyilvántartás úgy lett kialakítva, hogy a válaszadás dátuma abból egyértelműen megállapítható legyen.

- A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve a magyar és az angol.

- A panaszkezelés folyamán a megrendelőtől kérhető adatok:

- ✓ neve
- ✓ lakcíme, székhelye, levelezési címe
- ✓ telefonszáma
- ✓ értesítésének módja
- ✓ panasszal érintett szakfordítás (termék) vagy szaktolmácsolás (szolgáltatás)
- ✓ panasz leírása, oka
- ✓ panaszos igénye
- ✓ a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- ✓ meghatalmazott személy esetén érvényes meghatalmazás
- ✓ minden egyéb adat, vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

Megrendelő fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

- A panaszkezelés folyamata:

- szóbeli panasz:

Szóbeli panasz esetén – ha a panasz nem orvosolható azonnal – jegyzőkönyvet kell felvenni. A panasz megválaszolása a jegyzőkönyv felvételétől számított – jogszabályban előírt – 30 napon belül érdemben megtörténik.

A szóbeli panasz jegyzőkönyv felvételekor a Vállalkozó legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- ✓ a megrendelő (fogyasztó) neve, lakcíme,

- ✓ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- ✓ a megrendelő (fogyasztó) panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- ✓ Vállalkozó nyilatkozata a megrendelő (fogyasztó) panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- ✓ a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- ✓ a jegyzőkönyv felvételének ideje, helye,
- ✓ telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz egyedi azonosítószáma.

- írásbeli panasz:

Elektronikus levél: Az elektronikus levélben érkezett panaszokat Vállalkozó válaszolja meg. A válaszadás határideje 30 nap.

Postai levél: A postai úton érkező panaszleveleket a jogszabályi előírásoknak megfelelően a kézhezvételt követő 30 napon belül Vállalkozó válaszolja meg. A válasz eredeti példányát a panaszt tevő megrendelő által megadott levelezési címére ajánlott postai küldeményként megküldi Vállalkozó ezzel teljesítve értesítési kötelezettségét. A válaszlevél másolatát a Vállalkozó a panaszlevéllel együtt a jogszabályi előírásoknak megfelelő határidőig (5 év) megőrzi.

- Szavatossági kifogás, hibás teljesítés szakfordítással kapcsolatosan, a megrendelő lehetőségei

Szavatossági kifogással, azaz szakfordítással kapcsolatos „termék” reklamációval (hibás teljesítéssel) kapcsolatos ügyekben Vállalkozó a megrendelő bejelentésével egyidejűleg kitölti a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” címet viselő jegyzőkönyvet, amelynek tartalma megfelel a 19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben meghatározott követelményeknek. A jegyzőkönyv rögzítésére a panasz jellege ad okot, függetlenül attól, hogy azt szóban, vagy írásban jelenti be a megrendelő.

A szavatossági kifogások megtételére a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak a megrendelt és kifizetett szakfordításra (termékre), az igénybe vett szaktolmácsolási szolgáltatásra vonatkozó szavatossági joga érvényesítése kapcsán van lehetősége.

A Polgári Törvénykönyv alapján a megrendelő hibás fordítás esetén elsősorban **kijavítást vagy kicserélést** kérhet. Ez azt jelenti, hogy amennyiben az elkészített szakfordítás javítható vagy cserélhető (akár a fordítás újra elkészítésével), akkor a megrendelő e két lehetőség közül választhat. Amennyiben a kicserélés költsége jóval meghaladja a javítás költségét és az elkészített szakfordítás (termék) a javítás után a rendeltetésszerű használatra alkalmas, akkor Vállalkozó jogosult a javítást felajánlani – természetesen ésszerű, mind a két fél által elfogadható határidő mellett (a 15 napos *irányadó* határidőt külön rendelet említi meg). Aránytalan többletköltség mellett is lehetséges azonban, hogy mégis elfogadja Vállalkozó a megrendelő kicserélésre vonatkozó igényét, amennyiben megrendelő számára a kijavítás (és esetleg az ezzel járó határidő) fokozott kényelmetlenséget jelent.

Amennyiben a hibás szakfordítást (terméket) nem lehet kijavítani és kicserélni sem, vagy ezek megfelelő határidővel nem biztosíthatóak, vagy a kijavítás/csere nem hozott megfelelő eredményt, akkor a megrendelő kérhet **árleszállítást, vagy elállhat** a szerződéstől, azaz visszakérheti a kifizetett megbízási díjat.

Ezektől eltérően lehetősége van a megrendelőnek arra is, hogy a hibás terméket kijavítsa, vagy mással kijavíttassa, **amennyiben** a kijavítást a Vállalkozó **nem vállalta**, vagy megfelelő határidővel nem tudta elvállalni.

- **A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:**

Vállalkozó a panasz ügyében hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszt tevő megrendelő részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését ismertetni kell.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabály által előírt válaszadási határidők (fogyasztói kifogás esetén 5 munkanap, szóbeli és írásbeli panasz esetén 30 nap) eredménytelen eltelte esetén a vásárló az 5. pontban található testületekhez illetve hatóságokhoz fordulhat. Elutasítás esetén a panaszos a lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez, a válaszadási határidő elmulasztása miatt pedig az illetékes Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.

5. A megrendelő további jogérvényesítési lehetőségei:

A panasz elutasítása, vagy a panasz, szavatossági kifogás kivizsgálására és azzal kapcsolatos állásfoglalásra előírt 5 munkanapos, vagy 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a vásárló a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- **a.)** Amennyiben Vállalkozó panaszkezelési tevékenysége nem a megrendelő megaláztatására történt, vagy a megrendelő panaszát a Vállalkozó elutasította, megrendelő a területileg illetékes **Békéltető Testület** ingyenes eljárását kezdeményezheti. Az eljárás megindítását a fogyasztónak minősülő megrendelő a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségeinek egyikén tudja kezdeményezni. A Békéltető Testületek elérhetőségeit megtalálja a www.bekeltetes.hu oldalon.

Békéltető Testület eljárását a fogyasztó akkor is kezdeményezheti, amennyiben úgy érzi, hogy a Vállalkozó a szerződéses kötelezettségeit nem, vagy nem megfelelően teljesíti. A fogyasztónak szavatossági kifogással kapcsolatos vitáját kifejezetten érdemes a Békéltető Testületek segítségével kezelnie, hiszen a fogyasztóvédelmi hatósággal szemben ebben a kérdésben a Testületek illetékesek.

A vállalkozót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, mely kötelezettségemnek természetesen minden esetben eleget tesz majd.

- A békéltető testületek listája a www.czintner.com oldalról is letölthető pdf formátumban.
- **b.)** Amennyiben a megrendelő véleménye szerint Vállalkozó a panaszkezelési tevékenysége során megsértette a fogyasztók számára biztosított jogszabályokat (így különösen nem adott határidőben, vagy érdemben választ az írásban, vagy szóban közölt panaszára, megfélemlítette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhelye szerinti **területileg illetékes járási hivatal** keresheti meg, mely hatóságok elérhetőségeit megtalálja a www.jarasinfo.gov.hu oldalon.

Nem tartozik a **fogyasztóvédelmi hatóság** illetékességi körébe a fogyasztó és a Vállalkozó közötti vitás kérdés rendezése (például, hogy az adott fordítást újra készítse el, cserélje ki, vagy a szolgáltatási díjat csökkentse, vagy fizesse vissza)

- Vállalkozó szakfordítói/szaktolmácsolási tevékenységét/szolgáltatását érintő szavatossági kifogással a megrendelők megkereshetik a Vállalkozó székhelye szerint **illetékes jegyzői hivatal**, vagy a **Magyar Fordítóirodák Egyesülete Független Szervezetétől felkért szakértőt** is.
- A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21-i

524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a vállalkozók számára.

A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett vállalkozókra, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött **online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel** kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel.

Határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén, uniós webáruházzal fennálló vitáját Magyarországon kizárólagosan a **fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő Békéltető Testület** dönti el ingyenesen és gyorsan. Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében.

Az online vitarendezési platformot az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően az alábbi link segítségével érheti el: <http://ec.europa.eu/odr> .

Az oldal betöltését követően válassza ki a kívánt nyelvet, jelentkezzen be és kövesse az oldal utasításait!

Amennyiben a határon átvélő online vitarendezéssel kapcsolatosan további kérdése merülne fel, a Budapesti Békéltető Testület tud részletes felvilágosítást adni Önnek.

A Budapesti Békéltető Testület:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu, onlinevita@bkik.hu

Fax: +36-1-488-21-86

Telefon: +36-1-488-21-31

- **c) Bírósági eljárás kezdeményezése** A Békéltető Testülethez tartozó ügyekben megrendelőnek lehetősége és joga van Bírósághoz fordulni. Abban az esetben, ha az ingyenesen igénybe vehető és gyors Békéltető Testületi eljárás nem hozott a számára megfelelő, és elfogadható eredményt, egyezséget, megrendelő panaszával az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

6. A panaszok nyilvántartása:

Vállalkozó az írásban érkezett panaszokat jól beazonosítható és visszakereshető módon tárolja az alábbi határidőig:

- elektronikus levél esetén 5 évig központilag
- postai levél esetén 5 évig központilag

Pomáz, 2020. május 25.

dr. Czintner Dóra