

TMX Mobile Solution Szerviz Kft.

P A N A S Z K E Z E L É S I S Z A B Á L Y Z A T

I.

Bevezetés

A jelen panaszkezelési szabályzat (továbbiakban „**Szabályzat**”) a TMX Mobile Solution Szerviz Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaságnak (székhely: 2040 Budaörs, Kinizsi utca 2/B., cégjegyzékszám: Cg.13-09-144550, nyilvántartja a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, továbbiakban „**Társaság**”) a 1134 Budapest, Váci út 43. címen elérhető iStuff hivatalos Apple márkaszervizbe beérkezett panaszok kezelésével kapcsolatos szabályokra és eljárásokra terjed ki.

A Társaság a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „**Fgy.**”) 17/A-B.§ alapján biztosítja, hogy az ügyfél a Társaságra, a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

II.

Fogalmak

- a) **Panasz:** A Társaság tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban felmerülő minden olyan kérelem vagy bejelentés, amelyben a panaszos a tevékenységet, szolgáltatást bármely okból kifogásolja és azzal kapcsolatos egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- Nem minősül panasznak az általános információ, felvilágosítás, tájékoztatás kérése, a véleménynyilvánítás, továbbá a szolgáltatással, termékekkel kapcsolatos javaslatok, illetve az adatkódosítási és egyéb olyan igények, amelyek nem állnak a fent megjelöltekkel kapcsolatban. Nem minősül panasz a nyilvánvalóan alaptalan, rosszhiszemű bejelentés sem.
- b) **Panaszos:** Minden olyan személy, aki a jelen szabályzatban megjelölt bármely módok egyikének igénybevételével Panaszt terjeszt elő a Társasággal szemben.

III.

Panasz bejelentésének módjai

1. Írásbeli Panaszok

- Személyesen vagy más által átadott irat útján
- Postai úton, a 2040 Budaörs Kinizsi u. 2/B postacímen
- Elektronikus levélben, az info@tmx.hu e-mail címen. Elektronikus ügyintézésünk üzemzavara esetén a panaszokat postai úton, illetve személyesen tudjuk fogadni.

2. Személyesen előadott szóbeli Panaszok: az ügyfél Panaszát az iStuff hivatalos Apple márkaszervizben is előadhatja, az ott tartózkodó munkatársnak.
3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
4. A hatékony, átlátható és gyors panaszkezelés érdekében az ügyfelektől az alábbi ügyféladatokra és dokumentumokra van szükségünk:
 - a) az ügyfél neve;
 - b) az ügyfél címe;
 - c) az ügyfél telefonszáma;
 - d) az ügyfél elektronikus elérhetősége;
 - e) a Panasz részletes leírása;
 - f) az ügyfél kapcsolatos rendelkezésre álló iratok, dokumentumok, bizonyítékok;
 - g) az ügyfél igényének egyértelmű megjelölése;
 - h) amennyiben a Panasznak voltak előzményei, az előzményekkel kapcsolatos információk;
 - i) a Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való előterjesztése esetén a képviseleti jogosultság igazolására szolgáló dokumentum, illetve a képviselő / meghatalmazott a) -d) pontok szerinti adatai.

IV.

A Panaszok kivizsgálásának menete

1. A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
2. A Társaság a Panasz benyújtását követően elsődlegesen eldönti, hogy a Szabályzat II./a) pontjában meghatározott fogalom szerint a bejelentés Panasznak minősül-e. Amennyiben igen, a Panasz nyilvántartásba vételére kerül sor.
3. A Panasz nyilvántartásba vételét követően a Társaság kivizsgálja a Panaszt és az annak alapjául szolgáló körülményeket. A Panasz tisztázása végett a Társaság munkatársai Panaszost felkereshetik az általa megadott elérhetőségeken.
4. A szóbeli Panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint, amennyiben lehetséges és megalapozott, orvosoljuk.

5. Ha a Panaszos a Panasz kezelésével nem ért egyet, a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszosnak átadjuk, egyebekben az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint járunk el.
6. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszosnak átadjuk, egyebekben az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint járunk el.
7. A korábban, érdemben megválaszolt Panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Panaszos által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által bejelentett Panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.
8. A Panaszról felvett jegyzőkönyvünknek az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - a) a Panaszos neve
 - b) a Panaszos lakcíme székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
 - c) a Panasz előterjesztésének helye, ideje és módja
 - d) a Panasz részletes leírása, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
 - e) a Társaság nyilatkozata a Panasszal kapcsolatos álláspontról (amennyiben a panasz azonnal kivizsgálása lehetséges)
 - f) a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
 - g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
 - h) amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
 - i) a jegyzőkönyvet felvevő személy – és a hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli Panasz kivételével – a Panaszos aláírása
 - j) a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
 - k) a elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt Panasz esetén a Panasz egyedi azonosítószáma.
9. Amennyiben valamennyi, a Panasz kezeléséhez szükséges információ rendelkezésre áll, a vizsgálatot követően a Társaság az alábbi döntések meghozatalára jogosul:
 - a. Panasz elfogadása
 - b. Panasz részbeni elfogadása
 - c. Panasz elutasítása
10. A Társaság a Panasszal kapcsolatos érdemi álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva a Panasz beérkezését követő harminc napon belül megküldi a Panaszosnak az

által megadott elérhetőségre – kivéve, ha a Panaszos Panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

11. A Panaszról felvett jegyzőkönyvet és az arra adott válaszuk másolati példányát a Társaság öt évig őrzi.

V.

A Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:
- a) név,
 - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) Panasz leírása, oka,
 - h) Panaszos igénye,
 - i) a Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és a képviselő a), valamint b) -e) pontok szerinti adatai,
 - k) a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A Panaszos adatait a Társaság az Európai Unió 2016/679 Rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

VI.

Jogorvoslati lehetőségek

1. A Panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja a Panaszost arról, hogy Panaszával - annak jellege szerint –
- a Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya (1088 Budapest, József krt. 6., tel.: +36 1 459 4843, email: fogyved@pest.gov.hu), vagy
 - a saját lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékességgel rendelkező békéltető testület, ennek hiányában a Társaság székhelye szerint illetékes Pest Vármegyei és Érd Vármegyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (Pest Megyei Békéltető Testület 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2., tel.: (+36-1)792-7881, email: pmbekelteto@pmkik.hu; weboldal: www.panaszrendezes.hu)

eljárását kezdeményezheti.

A Fgy. 18.§ alapján a békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése; e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. Az eljárásra a fogyasztó kérelmében megjelölt, illetve a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, ennek hiányában a Társaság székhelye alapítja meg az illetékességet.

VII.

A Panaszok nyilvántartása

1. Az ügyfelek Panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.
2. A nyilvántartás tartalmazza:
 - a) a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - b) a Panasz benyújtásának időpontját,
 - c) a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét,
 - e) a Panasz megválaszolásának időpontját.

VIII.

Egyéb rendelkezések

1. Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság üzleteiben, valamint honlapján folyamatosan elérhetővé és hozzáférhetővé teszi.
2. Jelen szabályzat 2023. 11. 01. napjától hatályos.