

T Á J É K O Z T A T Ó
BEKKER ÁDÁM EGYÉNI VÁLLALKOZÓ
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYAIRÓL, ALAPELVEIRŐL

Társaságunk kiemelt célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, ügyvitelünkkel, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik ügyfeleinkben.

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeleinket, hogy a **Bekker Ádám Egyéni Vállalkozó**

Cégjegyzékszám:	13-09-143749
Székhely:	2310 Szigetszentmiklós, Tinódi utca 6.
Adószám:	67951642-1-33
Statisztikai számjel:	67951642-4791-231-13
Elektronikus elérhetősége:	e-mobiltok.hu
E-mail:	info@e-mobiltok.hu
Telefon:	36707012994
Fax:	36707012994
Adatvédelmi tisztviselő: Cím: E-mail: Telefon: Fax:
Törvényes képviselők:	Bekker Ádám egyéni vállalkozó önállóan

(továbbiakban: „**Társaság**”) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § rendelkezéseinek és vonatkozó jogszabályok – így különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: „Infotv.”) és az Európai Parlament és a Tanácsa a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelemről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/679/EU rendelet (továbbiakban „GDPR”) – panaszkezelésére vonatkozó rendelkezéseinek eleget téve a jelen dokumentumban foglaltak szerint fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

Jelen dokumentum a Társaság e-mobiltok.hu domain-címen elérhető 1 számú panaszkezelési szabályzatának alapul vételével készült.

Ügyfeleink – Társaságunk bármely termékével, szolgáltatásával, eljárásával, adott szervezeti egysége vagy hálózata bármely munkatársának magatartásával kapcsolatos – kifogásaikat, panaszukat szóban vagy írásban, a következő csatornákon juttathatják el részünkre.

Személyes panaszbejelentésre nincs mód

Társaságunk központi ügyfélszolgálati irodájában félfogadási időben jelenthetik be személyesen, szóban panaszukat ügyfeleink.

Ügyfélszolgálati irodánk nyitvatartási ideje	
Hétfő:	nincs
Kedd:	nincs
Szerda:	nincs
Csütörtök:	nincs
Péntek:	nincs
Szombat:	nincs
Vasárnap:	nincs
CÍME: nincs	

Telefonos panaszbejelentés

Panaszbejelentésre telefonon a fenti ügyfélfogadási időpontokban, Ügyfélszolgálati irodánk alábbi telefonszámán van lehetőségük ügyfeleinknek.

Ügyfélszolgálati irodánk Telefonszáma:
A +36707012994. számon, mely belföldről és külföldről is hívható

Elektronikus panaszbejelentés

Panaszbejelentést ügyfeleink elektronikusan az info@e-mobiltok.hu e-mail címre juttathatnak el.

• Postai úton történő panaszbejelentés

Panaszukat postai úton az alábbi levelezési címre küldhetik ügyfeleink.

Bekker Ádám Egyéni Vállalkozó, Panaszkezelési Csoport
Levél cím: 2310 Szigetszentmiklós, Tinódi utca 6. (Nem ügyfélszolgálati iroda)

A személyesen történő panaszbejelentéshez lehetőséget biztosítunk ügyfeleink számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Időpontfoglalásra elektronikus elérhetőségeinken és telefonon keresztül van lehetőség, melyet követően a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt (5) munkanapon belül személyes ügyfelfogadási időpontot biztosítunk.

A panaszbejelentések kivizsgálásához szükségünk van a panasztevő személyazonosító adataira, illetve az érintett szerződéssel/ekkel kapcsolatos adatokra (megrendelés szám, szerződésazonosító szám), ezért kérjük tisztelt ügyfeleinket, hogy a gyorsabb ügymenet érdekében ezen adatokat minden esetben szíveskedjenek a panasz – így különösen az írásban eljuttatott panaszok – bejelentése során megadni.

A panaszok bejelentéséhez panaszbejelentő nyomtatványt biztosítunk, mellyel segítjük ügyfeleinket a panaszügyintézéshez szükséges adatok helyes megadásában. A gördülékenyebb panaszügyintézés eléréséhez javasoljuk, hogy a panaszbejelentés során az erre rendszeresített panaszbejelentő nyomtatványt szíveskedjenek kitölteni és eljuttatni Társaságunk részére személyesen vagy levélben a fent megjelölt elérhetőségek valamelyikére.

A Társaság a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosító számmal látja el, melyről a panaszbejelentőt a panaszkezelés megkezdésével egyidejűleg tájékoztatja.

A szóbeli panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszbejelentő a panaszkezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja; a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a legkésőbb harminc (30) napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Társaságunk egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan azonos módon jár el.

A panaszkezelés során Társaságunk a következő adatokat kérheti:

- szerződő/panaszbejelentő neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszbejelentés során megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és a GDPR és az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően kezeljük; figyelemmel a Társaság e-mobiltok.hu domain-címen elérhető, mindenkor érvényes vonatkozó adatvédelmi és adatkezelési szabályzatára. Társaságunk a panaszbejelentőt minden esetben külön tájékoztatja a panaszbejelentés során megadott adatainak kezelésével összefüggésben, az adatkezelés megkezdését megelőzően.

Panaszkezelés további alapelvei:

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy panaszbejelentésüket meghatalmazott útján is eljuttathatják Társaságunk részére. Felhívjuk szíves figyelmüket ugyanakkor, hogy meghatalmazott útján történő bejelentéshez érvényes meghatalmazást is szükséges csatolni.

Szeretnénk biztosítani ügyfeleinket arról, hogy Társaságunk a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A telefonon történő panaszkezeléshez Társaságunk ügyfélszolgálatunk normáldíjas (nem emeldíjas) telefonszámon érhető el.

A Társaságunkhoz érkező panaszbejelentések feldolgozásával kapcsolatban a következőkről tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket:

- Elköteleztük magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét, melyhez a panaszok orvoslása is nagymértékben hozzájárul. Törekszünk arra, hogy ügyfeleink észrevételei alapján javítsunk szolgáltatásaink és termékeink minőségén.
- Minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálunk, melyet követően az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adunk. A megalapozott panasz esetén a további panasz elkerülése érdekében megelőző intézkedéseket teszünk.
- Ügyfeleink panaszát, kifogását – amikor lehetséges – már az első kapcsolatfelvételtől igyekszünk kezelni. A szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgáljuk és megtesszük a szükséges lépéseket, törekszünk azt azonnal orvosolni.
- Amennyiben az ügy bonyolultabb és azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- A telefonon, illetve szóban előadott panasz során felvett írásbeli jegyzőkönyvet a szóbeli beszélgetés során összefoglaljuk és visszaolvassuk, a jegyzőkönyvben rögzített panaszt a jogszabályok által biztosított határidőn belül megvizsgáljuk.
- A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válaszukkal együtt megküldjük a panasz jegyzőkönyv másolatát ügyfelünknek.
- A jelenleg érvényes jogszabályok harminc (30) napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására, megválaszolására, mely határidőn belül a panaszt megválaszoljuk. Mindent megteszünk azonban annak érdekében, hogy ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- A panaszbejelentésben foglaltakkal kapcsolatban ügyfeleinknek pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott tájékoztatást nyújtunk válaszelevelünkben.
- Társaságunk – az ügyintézés hatékonysága érdekében – a panaszokra adott választ elsőbbségi ajánlott levélben küldi meg ügyfeleinknek.
- Telefonon közölt panasz esetén Társaságunk Ügyfélszolgálati irodájában biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését, az ügyfél igénye esetén rögzített visszahívás keretében is megteheti panaszát. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül ügyfélszolgálati ügyintéző jelentkezik be.
- Telefonon történő panaszkezelés esetén az ügyfelünk és munkatársunk közötti telefonbeszélgetést rögzítjük, és a hangfelvételt a törvényi előírásoknak megfelelően öt évig megőrizzük.
- Ügyfelünk kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A panasz nyilvántartása

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a bejelentett és eljuttatott panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- A panasz leírását, a panasz tárgyát képező eseményt vagy a tény megjelölését
- A panasz benyújtásának időpontját
- A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- Az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- A panasz megválaszolásának időpontját

A panaszt és az arra adott választ öt (5) évig (öt évnél hosszabb időtartamú szerződések esetén a szerződés végéig) megőrizzük nyilvántartásunkban.

Jogorvoslati lehetőségek

Hangsúlyozni kívánjuk, hogy Társaságunk számára az ügyfélpanasz hatékony, fogyasztóbarát és ügyfél-centrikus kezelése és szolgáltatásaink fejlesztése alapvető szempont egy panaszvizsgálási eljárás során. A panaszkezelés során törekszünk úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljük a fogyasztói jogvita kialakulását.

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeleinket, hogy panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc (30) napos

törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi szervezetekhez fordulhat.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival összefüggő jogvita rendezésével kapcsolatosan fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helyes szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat.

Békéltető testületek elérhetőségei:

- Baranya Megyei Békéltető Testület
Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Elnök: Dr. Bodnár József
E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu
- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532
Fax száma: (76) 501-538
Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
- Békés Megyei Békéltető Testület
Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Elnök: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu; bmkik@bmkik.hu
- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Elnök: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
- Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Elnök: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
- Csongrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Elnök: Dr. Horváth Károly
E-mail cím: info@csmkik.hu
- Fejér Megyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Elnök: Dr. Vári Kovács József
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu
- Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Elnök: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu

- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu
- Heves Megyei Békéltető Testület
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Elnök: Dr. Gordos Csaba
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu
- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit
E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu
- Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Elnök: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu
- Nógrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Elnök: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu
- Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Telefonszáma: 06-1-269-0703
Fax száma: 06-1-269-0703
Elnök: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
- Somogy Megyei Békéltető Testület
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Elnök: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 420-180
Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

- Tolna Megyei Békéltető Testület
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Elnök: Dr. Gáll Ferenc
E-mail cím: kamara@tmkik.hu
- Vas Megyei Békéltető Testület
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: vmkik@vmkik.hu
- Veszprém Megyei Békéltető Testület
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 814-111
Fax száma: (88) 412-150
Elnök: Dr. Vasvári Csaba
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu
- Zala Megyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-513
Fax száma: (92) 550-525
Elnök: Dr. Molnár Sándor
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7. Postacím 1364 Budapest, Pf.: 144, Tel.: +36 1 411 01 15, e-mail cím: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Felhívjuk tisztelt Ügyfeink figyelmét arra, hogy Társaságunk egyik békéltető testületnél sem tett alávetési nyilatkozatot

Továbbá fogyasztói jogviták rendezése a fentiekén túl bírói úton, polgári peres vagy nemperes eljárás keretében is lehetséges; így tisztelt Ügyfeink jogaik megsértése esetén Társaságunk elleni jogérvényesítési lehetőségeiket a Társaság mindenkor érvényes és hatályos általános szerződési feletéti szerinti választottbíróóság előtt gyakorolhatják, valamint a GDPR, az Infotv. és vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhatnak (levelezési cím: 1534 Budapest, Pf.: 834; cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.). Az illetékes bíróságok személyes adatok megsértése ügyében soron kívül járnak el.

A jelen Tájékoztatót a mai napon elfogadom és hatályba léptetem.

Kelt: Budapest, 2018. 05.01.

Bekker Ádám Egyéni Vállalkozó