

Panaszkezelési szabályzat

Szabályzatot jóváhagyta:	Döntés száma:	Hatálybalépés dátuma:
Közgyűlés	1/2008.03.12. sz. Határozat	2008. 03. 12.

Tartalomjegyzék

I. Preambulum	1. oldal
II. Általános szabályok	1. oldal
III. Ügyfél bejelentések kezelése	2. oldal
- ügyfél panaszok forrása	2. oldal
- ügyfél bejelentések felvétele és nyilvántartása	2. oldal
- ügyfél bejelentések kivizsgálása	3. oldal
IV. Ügyfelek tájékoztatása	3. oldal
V. A szabályzat felülvizsgálata	1. oldal

I. Preambulum

A LYONESS Holding Europe AG (a továbbiakban „LYONESS AG”), egyéb társaságokkal, amelyekben a LYONESS Holding Europe AG-nek tulajdonosi részesedése van, különösen a LYONESS Central Administration Ltd.-ben (Központi Adminisztrációs Kft., a LYONESS Hungary Kft.-ben, a továbbiakban együttesen „LYONESS Cégcsoport”) egy nemzetközi Bevásárló Közösséget üzemeltet, mely cégcsoporton belül a tagoknak (Törzsvásárlók) lehetősége nyílik, hogy a törzsvásárló általi – a rendszeren belüli - vásárlás és az ezzel elérhető kedvezményes feltételek által felek előnyöket gazdálkodhassanak ki vásárlási visszatérítések, províziók és egyéb kedvezmények formájában („LYONESS-rendszer”).

Az áruk beszerzése és szolgáltatások igénybevétele utalványok segítségével, annak alapján történik, amelyek a törzsvásárló és a LYONESS-el kapcsolatban álló Internet-kereskedők, helyi kiskereskedők és mobil szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások („termékpartner”) közötti kapcsolat alapját képezik, ezen kapcsolat létrejöttét a fennálló telefon-, illetve internet-szerviz is egyszerűen és biztonságosan alátámasztja. Az utalvány a LYONESS-től vagy a LYONESS-Cégcsoport társaságaitól származó nem átruházható, írásos utalványok, On-line utalványok vagy telefon-utalványok („LYONESS-utalványok”) által történik.

A LYONESS AG és a törzsvásárló közötti megállapodás által a törzsvásárló számára lehetőség nyílik, hogy a törzsvásárló a LYONESS és a LYONESS-Cégcsoport által közösen üzemeltetett LYONESS-rendszert használhassa.

A LYONESS AG. a felek közötti külön megállapodás alapján a LYONESS Kft. részére engedte át a Magyar Köztársaság területén végzett és a jelen jogviszony alapjául szolgáló üzemeltetési jogot a pénzügyi elszámoltatási rendszer kivételével, amelyet továbbra is a LYONESS AG. kezel.
(A LYONESS AG. és a LYONESS Kft. továbbiakban együttesen: LYONESS)

II. Általános szabályok

1. § Jelen szabályzat célja, hogy egységes szerkezetben rögzítse és standardizálja a **LYONESS** (továbbiakban LYONESS) **törzsvásárlóinak** (továbbiakban: **ügyfél**) Észrevételeivel és Panaszaival (továbbiakban *Bejelentés, vagy Panasz*) kapcsolatos eljárást az ügyfelektől származó panasz hatékony, átlátható és gyors kezelése, illetve az ügyfelek és a LYONESS működési kockázatokból származó veszteségek megakadályozása, illetve csökkentése érdekében.

2. § A *Panaszos* általában a LYONESS törzsvásárlója (ügyfele), azonban Panaszosnak tekintendő minden olyan személy is, aki a LYONESS eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban (például reklám) kifogásolja.
3. § *Panasznak* minősül a LYONESS tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
4. § *Észrevételnek* minősül a LYONESS tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban felmerülő minden olyan észrevétel, amely adott jogszabályi és szerződési feltételek között nem kifogásolható, azonban a LYONESS szolgáltatási színvonalának emelkedéséhez vezethet.
5. § Abban az esetben, ha az ügyfél nevében annak meghatalmazottja jár el, akkor eljárási jogosultságát ellenőrizni kell.
6. § A LYONESS a következő alapelveket határozza meg a Panaszainak kezelése vonatkozásában (*Alapelvek*)
- Egyenlő elbánás elve*: minden ügyfél egyenlő elbánásban részesüljön;
 - Transzparencia*: a Bejelentések a megfelelő szervezeti egységhez kerüljenek, szabályozott és dokumentált keretek között kerüljenek kivizsgálásra;
 - Elfogulatlanság*: a Panasz kivizsgálásakor törekedni kell a pártatlanságra, a vizsgálat során az érintett LYONESS alkalmazottakat csak a körülmények felderítése mértékéig lehet bevonni.

III. Ügyfél Bejelentések kezelése

III/1. Ügyfél Panaszok forrása

7. § A jogos Panaszok a LYONESS, illetve a LYONESS által alkalmazott nem megfelelő gyakorlatból, illetve rendszerekből adódhatnak. A nem megfelelő működés a LYONESS számára működési kockázatot jelent, amely tényleges pénzügyi veszteséget is eredményezhet.
8. § A működési kockázatokból származó potenciális veszteséget, illetve az ügyfélpanaszok forrását a következőképpen kell csoportosítani (továbbiakban *Eseménytípusok*)
- belső csalás,
 - külső csalás,
 - munkáltatói gyakorlat és munkabiztonság,
 - ügyfél, üzleti gyakorlat, marketing és termékpolitika,
 - tárgyi eszközökben bekövetkező károk,
 - üzletmenet fennakadása vagy rendszerhiba, valamint
 - végrehajtás, teljesítés és folyamatkezelés.

III/2. Ügyfél Bejelentések felvétele és nyilvántartása

9. § A LYONESS általános szerződési feltételei (ÁÜF) szerint a Panaszokat írásban, a következő módon fogadja:
- postai úton,
 - faxon,
 - telefonon a panaszkezelési ügyintéző számára,
 - személyesen az ügyfélszolgálati irodában, illetve
 - elektronikusan a LYONESS web oldalán megjelölt e-mail címre (ugyfelszolgalat@lyoness.hu).
10. § A LYONESS a Panasz megfogalmazásához külön formanyomtatványt bocsát a Panaszos rendelkezésére. Abban az esetben, ha a Panaszos a formanyomtatványhoz nem fér hozzá (például Internet hozzáférés hiányában) vagy a jelen pontban meghatározott formai kötöttség nélkül tette meg a Panaszt, vagy úgy kívánja megtenni, akkor a panaszkezelési ügyintéző tölti ki a formanyomtatványt.
11. § A LYONESS-hoz beérkezett Bejelentést haladéktalanul továbbítani kell a panaszkezelési ügyintéző számára. Amennyiben a Bejelentés a panasz alapján a pénzbeli igény, vagy a panasz tartalma alapján a lehetséges veszteség összege eléri a 100.000 (azaz százezer) forintot, akkor a panaszkezelési ügyintéző haladéktalanul tájékoztatja az ügyvezetőt, vagy az általa erre felhatalmazott munkavállalót a Bejelentésről.

12. § A panaszkezelési ügyintéző a Panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a következőket
- (1) az ügyfél adatait,
 - (2) a panasz leírását, a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését,
 - (3) a panasz benyújtásának időpontját,
 - (4) a Bejelentés beérkezésének módját,
 - (5) Eseménytípus szerinti csoportosítást,
 - (6) érintett személy megnevezését,
 - (7) a panasszal érintett potenciális veszteség összegét,
 - (8) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,
 - (9) a (8) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - (10) a panasz státusza,
 - (11) a panasz elbírálásának eredménye, valamint
 - (12) a lezárás időpontja.
13. § Amennyiben az eljárás során a panaszkezelési ügyintéző olyan azonosítási vagy személyes adatokat is rögzít, amely csak a Panasz bejelentése során merültek fel, akkor a Panasz lezárását követően ezeket az adatokat törölni kell. Egyebek között a Panaszokkal kapcsolatos nyilvántartást és az ahhoz kapcsolódó bizonylatokat és dokumentumokat legalább 5 évig meg kell őrizni.
14. § A nyilvántartást úgy kell vezetni, hogy alkalmas legyen statisztikai célú kimutatások készítésére, illetve támogassa a LYONESS működési környezetének fejlődését és az esetleges jogszabályoknak való megfelelést.

III/3. Ügyfél Bejelentések kivizsgálása

15. § Az ügyfél Panaszokat minden esetben a panaszkezelési ügyintéző vizsgálja ki. A Panaszban érintett LYONESS alkalmazottat annyiban lehet bevonni a vizsgálatba, amennyiben az a körülmények feltárásához szükséges.
16. § Amennyiben a Panaszkezelési ügyintéző a panaszt megalapozatlannak találja, úgy erről a tényről, illetve indokairól a vizsgálat befejezését követően a panaszost 3 munkanapon belül írásban tájékoztatja.
17. § Amennyiben a panaszt, vagy annak megfelelő részét a Panaszkezelési ügyintéző alaposnak találja, úgy köteles haladéktalanul az érintett terület vezetőjét a szükséges intézkedések megtételére – határidő biztosítása mellett – felhívni, egyben köteles erről a tényről a panaszost is tájékoztatni.
18. § A Panaszkezelési ügyintéző köteles a vezetői intézkedés teljesülését ellenőrizni.
19. § Amennyiben a panasz elbírálásának eredményeképpen a LYONESS-nal szemben kártérítési igény benyújtásának, vagy egyéb hatósági intézkedésnek lehet helye, illetve munkajogi, vagy büntetőjogi felelősségrevonás lehetősége merül fel, úgy erről a tényről a Panaszkezelési ügyintéző köteles az ügyvezetőt értesíteni a szükséges lépések megtétele érdekében.
20. § A panaszkezelési ügyintéző a negyedéves jelentés keretében taglalja az adott negyedévben beérkezett, illetve a korábbi időszakban beérkezett, de még le nem zárt Bejelentéseket. Megalapozott Panasz esetén a panaszkezelési ügyintéző javaslatot tesz arra vonatkozóan is, hogy az adott Eseménytípus előfordulását milyen megoldással lehet a jövőben megakadályozni vagy annak számát csökkenteni.

IV. Ügyfelek tájékoztatása

21. § A LYONESS az ügyfeleit vagy a leendő szerződő felet tájékoztatja az ügyfélpanaszok befogadásának módjáról, annak érdekében, hogy az ügyfélpanaszok a lehető legrövidebb időn belül az illetékes elbíráló személy (Panaszkezelési ügyintéző) kezeihez megérkezzenek.

22. § A LYONESS a 21. §-ban meghatározott tájékoztatási kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy a jelen panaszkezelési szabályzatát honlapján (<http://www.LYONESS.hu>) publikálja, illetve az ÁÚF. megfelelő helyén ennek tényére felhívja a figyelmet.

V. A szabályzat felülvizsgálata

23. § A LYONESS jelen szabályzatát a Bejelentésekkel kapcsolatos tapasztalata, tevékenységének fejlődése és változása mentén folyamatosan fejleszti, azonban a felülvizsgálatra legalább éves rendszerességgel sor kerül.

24 § Záradék

A LYONESS Panaszkezelési Szabályzata a mai napon hatályba lépett.

Budapest, 2008. március 12.

Kocsis Sándor
ügyvezető

Adatlap ügyfélpanasz vagy észrevétel bejelentéséhez

Kérjük az alábbi adatlap kitöltésével segítse elő, hogy bejelentését gyorsan és átlátható módon vizsgálhassuk ki. A bejelentést kérjük, hogy az adatlapon található elérhetőségek egyikén vagy a ... e-mail címre.

Ügyfélkód

Név

Telefonszám

E-mail

Bejelentés leírása

Dátum

2008.02.01

Aláírás