

# Panaszkezelési Szabályzat

## 1. Preambulum

A **Teletál Ételfutár Korlátolt Felelősségű Társaság**, a továbbiakban: **Teletál**, ügyfelei panaszkezelési<sup>1</sup> igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

A **Teletál** jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve és felismerve azt, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordozhatnak a Társaság számára, és alapvető cél, hogy valamennyi panaszt teljeskörűen kell kivizsgálni és megválaszolni. A **Teletál** a panaszok kivizsgálást követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A **Teletál** a szolgáltatásainak megrendelésével, annak teljesítésével, az esetleges módosítással, számlázással, az ételek minőségével kapcsolatos kérdésekben az esetlegesen felmerülő panaszokat elsődlegesen írásban fogadja, és a lehető leghamarabb orvosolja azokat, az érintett munkatársak aktív bevonásával a jelen szabályzatban foglaltak alapján:

### A Teletál adatai:

<b>A Szolgáltató neve</b>		<b>Teletál Ételfutár Korlátolt Felelősségű Társaság</b>
<b>A Szolgáltató címe</b>		<a href="#">2120 Dunakeszi, Sólyom utca 2.</a>
<b>A Szolgáltató elérhetőségei</b>	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:info@teletal.hu">info@teletal.hu</a>
	<b>telefon</b>	+36 1 460 - 3663 +36 20 460 3663 +36 30 460 3663
	<b>honlap</b>	teletal.hu
<b>Panaszkezelés elérhetősége</b>		<a href="mailto:velemeney@teletal.hu">velemeney@teletal.hu</a>

## 2. A szabályzat alapelvei

### 2.1. A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

A Teletál jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve és felismerve azt, hogy a céggel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért a szabályzat kimondja, hogy valamennyi panaszt teljeskörűen kell kivizsgálni és

---

<sup>1</sup> 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról alapján

megválaszolni. A Teletál a panaszok kivizsgálást követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

#### 2.2. A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve:

A **Teletál** a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta **megkülönböztetés** nélkül, **egyenlően**, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

#### 2.3. A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve:

A **Teletál** a jogszabályi kötelezettségein túl, vállalja megrendelői, vásárlói maximális elégedettségének elősegítésére, hogy a panaszt befogadja minden magyarországi településről, függetlenül attól, hogy a vásárlónak éppen melyik földrajzi területen keletkezett konkrét panasz.

#### 2.4. Az adatvédelmi tárgyú panaszok hatékony kezelése:

A **Teletál** a panaszokat tartalmuk szerint értékeli, és amennyiben adatvédelmi tárgyú panasszal találkozik, azt késedelem nélkül az adatvédelmi tisztviselőnek adja át.

### **3. A szabályzat hatálya**

#### 3.1. Személyi hatálya

A jelen szabályzat hatálya kiterjed minden a Teletál alkalmazásában álló panaszkezelési eljárásban és ügyfélszolgálati területen részt vevő munkatársra. A Teletál valamennyi panaszkezeléssel foglalkozó munkatársa a jelen szabályzat rendelkezéseit köteles megismerni, azok betartásáért felelősséggel tartozik.

#### 3.2. Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya a 5.1. pont szerinti bejelentésekkel kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. A panasznak nem minősülő bejelentések kezelése az ügyfélszolgálati hatáskörben meghatározottak szerint történik.

### **4. Kapcsolódó szabályzatok**

- Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat
- ÁSZF

### **5. Részletes rendelkezések**

#### 5.1. A panasz

Panasz a Teletál tevékenységével, szolgáltatásával, termékével vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos egyértelműen a Teletál eljárását, minőségét és egyéb szolgáltatásait kifogásolja.<sup>2</sup>

Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat elsősorban a szabályzatban pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Teletáltól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

#### 5.2. A panaszos

Panaszos lehet a **Teletál** szolgáltatási tevékenységének igénybe vevője, megrendelője. Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) alapján fogyasztónak minősülő vásárló, aki a **Teletálnál** vásárolt, szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerzési szándékkal kereste fel valamelyik futárját, honlapját, közösségi oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését. Panaszosnak minősül az a fogyasztó is, aki részt vett valamely, a **Teletál** által szervezett nyereményjátékban.

#### 5.3. Minőségi kifogás

A **Teletál** által értékesített termékek minőségével szemben tett fogyasztói bejelentés, melynek keretében a fogyasztó minőséggel kapcsolatos igényeit érvényesítheti.

#### 5.4. A panasz bejelentésének módjai

##### ✓ Szóbeli panasz

Szóbeli panasz tehető személyesen bármelyik futárnál, - aki azonban felhívja a megrendelőket figyelmét, hogy a panaszt telefonon is jelents be, mert étel kiszállító kollégáink nem erre a feladatra szakosodtak, de minden segítséget megadnak a panaszosoknak.

Telefonon: a +36 1 460 3663-os telefonszámon lehet panaszt bejelenteni, a telefonon közölt szóbeli panaszt a hét minden munkanapján, **8 órától 16 óráig** a Teletál folyamatosan fogadja.

##### ✓ Írásbeli panasz

- postai úton: 2120 Dunakeszi, Sólyom u. 2

- elektronikus levélben: [velemeney@teletal.hu](mailto:velemeney@teletal.hu)

---

<sup>2</sup> **Panasz:** amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat (Pktv. 1. § (2) bekezdés).

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Teletál vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

## **6. A panasz kezelése, nyilvántartása**

### **✓ A panasz kezelése**

A szóbeli panaszokat a Teletál lehetőség szerint azonnal megoldja, s amennyiben ez nem lehetséges, vagy valamelyik fél ragaszkodik hozzá, akkor a szóbeli panaszról feljegyzést vesz fel, vagy megkéri a panaszost, hogy a panaszok bejelentésére megadott elektronikus e-mailen írásban tegyen bejelentést.

A Teletál a panaszt minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy a Személyes adatok védelméről szóló jogszabályok rendelkezései szerint, az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

A Teletál kizárólag a panaszkezelés okán birtokába került személyes adatokat az 1 hónapos panasz ügyintézési idő leteltét követően jogszabályok alapján őrzi vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

A felmerülő panaszokat amennyiben ez lehetséges azonnal orvosolni kell, ilyen esetben panasz-ügyintézési eljárás nem indul. A Teletál szolgáltatási tevékenységének jellegére tekintettel folyamatosan törekszik az azonnali orvoslásra.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kezeli.

## **7. A panasz nyilvántartása**

### **7.1. A Teletál a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint nyilvántartja.**

A Teletál a nyilvántartását úgy alakította ki, hogy abból a beérkezett panasz, a panaszos, valamint a panasz és a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy:

1. a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
2. a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;

3. megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
4. eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
5. összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

#### 7.2. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Teletál nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes a panaszra vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz-ügyintézés nyelve a magyar. A panasszal kapcsolatos végleges döntés az Panaszközpont vezetőjének a hatásköre. A döntését minden esetben az érintett szakmai terület vezetőjének vagy kijelölt munkatársának bevonásával hozza meg.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Teletál olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

#### 7.3. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint azonnal orvosolni kell.

Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A panaszban foglaltakra tekintettel, az abban lévő ügy bonyolultságára tekintettel a telefont kezelő munkatárs kérheti a bejelentőt, hogy a panaszát írásban tegye meg a [velemeney@teletal.hu](mailto:velemeney@teletal.hu) elektronikus levelezési címen.

#### 7.4. Írásbeli panasz

Az ügyfél írásbeli panaszát – ha az nem a panaszok fogadására kijelölt elektronikus levelezési címre érkezik- akkor a Teletál az elektronikus fiókot kezelő munkatársa a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt az érintett szakmai terület részére. A Teletál bármely formában benyújtott írásbeli panaszt befogad. Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közzétételét követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

A panaszkezelés során az ügyféltől kérhető adatok- esettől függően:

- a) neve;
- b) azonosító szám;

- 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, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő termék, vagy annak maradéka;
- k) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- l) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat;
- m) meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Teletálnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

## **8. A Panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése**

A Teletál a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban pl.: telefonon már tájékoztatták, aki a kapott tájékoztatást tudomásul vette. Ha az érdemi döntést közlő dokumentum jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A Teletál válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

### **8.1. Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök**

A Teletál panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- **Ügyvezető igazgató**
- **Vevőszolgálati vezető**
- **Részlegvezető**

## - Központi ügyfélszolgálat munkatársai

8.2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- ✓ Amennyiben a Teletál panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megalégedésére történt, vagy a fogyasztó panaszát a Teletál elutasította, a területileg illetékes Békéltető Testületek ingyenes eljárását igényelheti.
  - Az eljárást megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek vagy a fogyasztónak a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes vármegyei kereskedelmi kamara által működtetett regionális Békéltető Testületnél, belföldi lakóhely vagy tartózkodási hely hiányában a Teletál székhelye szerint illetékes vármegyei kereskedelmi kamara által működtetett regionális Békéltető Testületnél kell kezdeményeznie.
  - Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A vármegyei szervezetek listáját és elérhetőségeit elérheti többek között a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) oldalon.
- ✓ Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bírósághoz** fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.
- ✓ Amennyiben a Teletál a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó az illetékes kormányhivatal eljárását kezdeményezheti.
  - Az eljárás lefolytatására a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, ennek hiányában értesítése címe szerinti kormányhivatal vagy az a kormányhivatal jogosult, melynek területén a jogellenes magatartást elkövették.
  - A kormányhivatalok elérhetősége:  
<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>
- ✓ A Teletál kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik a Teletál székhelye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

A Teletál a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

### **9. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A panaszkezelésről szóló Szabályzat tartalmazza a panasz-ügyintézésrel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságok megnevezését, melyeknél az ügyfél panaszával eljárást kezdeményezhet, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybevételének esetleges jogszabályi határidőiről. A Teletál internetes honlapján közzé teszi a Szabályzatot.

### **10. A panasz-ügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

A panaszfelvételt és a panasz-ügyintézés a panasszal érintett szakmai terület a belső ügyviteli rendje szerint végzi. A panasz egységesen, egyedi regisztrálásra kerül. A panasz-ügyintézés során, amennyiben a panaszos a Teletál elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

### **11. Panasz-ügyintézésrel kapcsolatos feladat-és felelősségi körök**

A panaszkezelés rendszerét és folyamatát alapvetően a jelen szabályzat és az általános ügykezelési eljárása határozza meg.

### **12. A panasz-ügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Teletál a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően megőrzi. A Teletál a panaszok nyilvántartását oly módon alakította ki, hogy az alkalmas legyen statisztikák készítésére, melyek célja többek között a panasz-ügyintézés hatékonyságának mérése, illetve a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

### **Záró rendelkezések**

A szabályzat rendelkezéseit ..... időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Budapest, 2024.....