

The Business Assistant

Panaszkezelési Tájékoztató

Tisztelt Ügyfelünk!

Legfőbb célunk, hogy ügyfeink elégedetten használják a TBA által nyújtott szolgáltatásokat. Minden igyekezetünk ellenére azonban előfordulhat, hogy szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevételeik vagy panaszuk keletkeznek. Az alábbi tájékoztatóval abban szeretnénk útmutatást adni, hogy véleményét vagy panaszát hogyan tudja egyszerűen és eredményesen eljuttatni ügyfélszolgálatunkhoz.

Minden, az alábbiakban feltüntetett csatornán beérkezett bejelentést rögzítünk, azokat haladéktalanul kivizsgáljuk, és az eredményről tájékoztatást adunk ügyfeinknek. Az észrevételeket szolgáltatásunk folyamatos javítása érdekében rendszeresen elemezzük, és ezek eredményeit felhasználjuk azok továbbfejlesztéséhez.

Fogalmak jegyzéke

Panasznak tekinthetők:

- Minden olyan esemény, amelynél felmerül, hogy Társaságunk nem tett eleget szerződéses vagy jogszabályi kötelezettségének.
- A szolgáltatásainkkal kapcsolatban megállapított hibák.

Nem minősülnek panasznak:

- Az információkérések termékünkkel vagy szolgáltatásainkkal kapcsolatban.
- A pótlási, igazolási és egyéb kérelmek.

Ügyfél: Az a szolgáltatást igénybe vevő vállalkozás, amely TBA szolgáltatást vesz igénybe, és amely a TBA szoftverben érvényes regisztrációval rendelkezik.

Bejelentő: az a Felhasználó, aki a Szolgáltatónál a panasz bejelentése során eljár.

Bejelentési módok

1. Szóbeli panaszok

Társaságunk az ügyfeink szóbeli panaszát az alábbi telefonos ügyfélszolgálaton fogadja:

Ügyfélszolgálati telefonszám: **06-21-2424822**

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége: **munkanapokon 9 és 15 óra között.**

2. Írásos panaszok

- Ügyfeink bejelentéseit elektronikus úton az alábbi e-mail címen fogadjuk:

panasz@tba.hu

- Postai úton küldött bejelentéseket az alábbi címen fogadjuk:

Panaszkezelés

TBA Kft.
6001 Kecskemét Pf.: 509

Írásos panaszát formanyomtatványunk kitöltésével is benyújthatja, amelyet jelen tájékoztatónk 1.sz. melléklete tartalmaz.

Meghatalmazott útján történő bejelentésnél kérjük, töltsön ki és csatoljon meghatalmazást, amelyet a 2. sz. mellékletben talál.

Pótlólagos adatbekérés

A bejelentések feldolgozása során előfordulhat, hogy a bejelentés az eredményes kivizsgálásához nem tartalmaz elegendő információt. Ügyfélszolgálatunk ebben az esetben felveszi a Bejelentővel a kapcsolatot, amely során az alábbi információkat kérheti:

- A Bejelentő neve;
- A Bejelentő lakcíme;
- A Bejelentő telefonszáma;
- A Bejelentő email címe;
- Az Ügyfél neve;
- Az Ügyfél székhelye, levelezési címe;
- A panasszal érintett szolgáltatás;
- A panasz részletes leírása;
- A Bejelentő igénye;
- A panasz alátámasztásához szükséges, a Bejelentő birtokában lévő dokumentum másolata, mely nem áll rendelkezésre Társaságunknál;
- A meghatalmazott útján benyújtott panasz esetén egy érvényes meghatalmazás;
- A panasz kivizsgálásához vagy megválaszolásához szükséges bármilyen egyéb adat vagy információ.

Panaszokról vezetett nyilvántartás

A panaszokról, valamint az azok rendezésével kapcsolatos intézkedésekről Társaságunk elektronikus nyilvántartást vezet, amely az alábbi információkat tartalmazza:

- a Bejelentő adatait,
- a panasz leírását,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat, esetleges szakvéleményeket,
- a panaszban megjelölt igényről való döntést, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát,

- a panasz megválaszolásának időpontját és módját,
- szükség esetén a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

Adatkezelés

A telefonos panaszbejelentés során a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéseket Társaságunk rögzítheti, amelyről a hívó felet a beszélgetés elején tájékoztatjuk.

A beszélgetésről készült hangfelvételt 5 évig őrizzük meg, ezen időszakon túl a beszélgetés leiratát nem áll módunkban kiadni, és a beszélgetés visszahallgatását sem tudjuk biztosítani.

A Bejelentő adatait Társaságunk az Európai Parlament es 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, vagy GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Bejelentő számára az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- **Békéltető testület.** A szolgáltatások minőségével, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Bejelentő eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél, amely eljárás kezdeményezésének a lehetőségéről a panasz elutasítását tartalmazó levélben köteles a Szolgáltató azon Ügyfelet tájékoztatni, aki a Békéltető Testületre vonatkozó törvényi szabályok szerint a Békéltető Testület előtt eljárásban fogyasztónak minősül.
- **Bírószági eljárás.** Bejelentő jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

1. SZ. MELLÉKLET

THE BUSINESS ASSISTANT - PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

TBA KFT.

6000 KECSKEMÉT, BAKÓCZ TAMÁS UTCA 10. FSZT. 5.

KÉRJÜK, HOGY A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYT A PANASZ@TBA.HU E-MAIL CÍMRE KÜLDJE EL

AMENNYIBEN SEGÍTSÉGRE VAN SZÜKSÉGE, ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNKAT A

[06-21-24-24-822](tel:06-21-24-24-822) -ES TELEFONSZÁMON ÉRHETI EL MUNKANAPOKON **9 ÉS 15 ÓRA KÖZÖTT.**

Bejelentő adatai	
Bejelentő neve	
Bejelentő lakcíme	
Bejelentő telefonszáma	
Bejelentő e-mail címe	
TBA-ban regisztrált vállalkozás / egyéni vállalkozó neve	
TBA-ban regisztrált vállalkozás / egyéni vállalkozó székhelye	

Jelölje meg a panasz okát			
Szolgáltatással kapcsolatos panasz		TBA alkalmazással kapcsolatos panasz	
Szerződéskötéssel kapcsolatos panasz	<input type="checkbox"/>	A TBA-ba történő bejelentkezés nem működik	<input type="checkbox"/>
Téves / hiányos tájékoztatást kapott	<input type="checkbox"/>	A TBA valamelyik szolgáltatása / funkciója nem működik	<input type="checkbox"/>
Az ügyintézés körülményeivel kapcsolatos panasz	<input type="checkbox"/>	A TBA használat közben lelassul / lefagy	<input type="checkbox"/>
Késedelmesen / hibásan nyújtott szolgáltatás	<input type="checkbox"/>	A TBA nem érhető el	<input type="checkbox"/>
Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották	<input type="checkbox"/>	A TBA-ban megjelenített adatok hibásak	<input type="checkbox"/>
Elszámolt díjjal / költséggel kapcsolatos panasz	<input type="checkbox"/>	Egyéb hiba	<input type="checkbox"/>
Kártérítéssel kapcsolatos panasz	<input type="checkbox"/>		
Szerződés megszüntetéssel kapcsolatos panasz	<input type="checkbox"/>		
Egyéb panasz	<input type="checkbox"/>		

A szolgáltatással kapcsolatos panasz részletes leírása.

A hatékony kivizsgálás érdekében térjen ki az alábbi adatokra:

- A kifogásolt szolgáltatás időpontja
- A panasszal érintett szolgáltatás leírása
- A kifogásolt szolgáltatás hatása



A TBA működésével kapcsolatos panasz részletes leírása.

A hatékony kivizsgálás érdekében térjen ki az alábbi adatokra:

- A hiba időpontja / észlelése
- A hibás működés leírása
- A hiba hatása



A panasz alátámasztásához csatolt dokumentumok felsorolása:

Kelt: _____

Név: _____

Aláírás: _____

2. SZ. MELLÉKLET

MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Név: _____

(Születéskori név): _____

Születési hely és idő: _____

Anyja neve: _____

Lakcím: _____

Személyazonosító igazolvány száma: _____

MEGHATALMAZOM

Név: _____

(Születéskori név): _____

Születési hely és idő: _____

Anyja neve: _____

Lakcím: _____

Személyazonosító igazolvány száma: _____

(a továbbiakban: Meghatalmazott)

hogy helyettem és nevemben eljárjon és engem kötelező jognyilatkozatot tegyen a TBA Kft.-nél (6000 Kecskemét, Bakócz Tamás utca 10. fszt. 5.– a továbbiakban: Szolgáltató), írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesztve elő a(z) _____ ügyben.

A jelen meghatalmazás kiterjed arra is, hogy Meghatalmazott helyettem és nevemben aláírja a panaszbejelentést, benyújtson bizonyítékokat, teljesítsen hiánypótlást, illetve nyilatkozatot tegyen a panasz-eljárásban.

Jelen meghatalmazás kiterjed a banktitoknak minősülő adatoknak a meghatalmazott részére történő kiszolgáltatására, melyre az TBA Kft.-t kifejezetten kérem és felhatalmazom.

Kelt: _____

Meghatalmazó aláírása

A meghatalmazott aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt:

1. _____

2. _____

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím: