Panaszkezelési szabályzat

1. Bevezetés

Jelen szabályzat célja, hogy rögzítse a **WHB Facility Management Kft.** (a továbbiakban: Társaság) panaszkezelésének rendjét, biztosítsa a beérkező panaszok szakszerű, gyors és pártatlan kivizsgálását, valamint a panaszos megfelelő tájékoztatását.

2. A szabályzat hatálya

Jelen szabályzat hatálya kiterjed minden olyan természetes és jogi személyre, aki a Társaság tevékenységével kapcsolatban panaszt kíván tenni, valamint a Társaság minden munkavállalójára, megbízottjára, aki a panaszkezelésben részt vesz.

3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan bejelentés, kifogás vagy észrevétel, amely a Társaság szolgáltatásával, tevékenységével, vagy annak elmulasztásával kapcsolatos, és a panaszos a Társaságtól egyértelmű megoldást vagy választ vár.

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatáskérés, véleménynyilvánítás vagy észrevétel, amely nem tartalmaz kifogást a Társaság működésével szemben.

4. A panasz benyújtásának módjai

A panaszos az alábbi módokon tehet panaszt:

- **Személyesen**: 9027 Győr, Nagysándor József utca 31.

  ETO Park Szolgáltató & Élményközpont - 3. emelet üzemeltetési iroda

  Hétfőtől csütörtökig: 8:30 és 16:00 között

  Pénteken: 8:30 és 14:00 között
- **Postai úton**: WHB Facility Management Kft.

  9027 Győr, Nagysándor József utca 31.
- **Elektronikus úton**: whbfm@whbfm.hu

A panasz beérkezéséről a Társaság minden esetben visszaigazolást küld, kivéve a szóbeli panasz esetén, ha azt azonnal orvosolják.

5. A panasz kivizsgálása

- A panasz kivizsgálása térítésmentes.
- A szóbeli panaszt – ha lehetséges – azonnal orvosoljuk. Ha ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem ért egyet a kezelés módjával, akkor jegyzőkönyvet veszünk fel. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja.
- Az írásban benyújtott panaszt a Társaság a beérkezéstől számított **30 napon belül** kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatja a panaszost.
- A panasz kivizsgálása során a Társaság minden releváns tényt és körülményt figyelembe vesz.
- Elutasítás esetén az elutasítás indokát is tartalmaznia kell a válasznak.

6. A panasz nyilvántartása

A Társaság minden panaszt nyilvántartásba vesz, amely tartalmazza:

- a panasz időpontját,
- a panaszos nevét és elérhetőségeit (ha megadta),
- a panasz tárgyát, tartalmát,
- a kivizsgálás során tett intézkedéseket,
- a válaszadás időpontját és módját.

A nyilvántartást a Társaság a panasz benyújtásától számított **5 évig** őrzi meg.

7. Jogorvoslati lehetőségek

Ha a panaszos a Társaság válaszát nem fogadja el, vagy nem kap választ a jogszabályban előírt határidőn belül, az alábbi szervekhez fordulhat:

- **Fogyasztóvédelmi hatóság**: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály
  Cím: 9022 Győr, Türr István utca 7.
  Telefonszám: (96) 795 950
  E-mail cím: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu
- **Békéltető testület**: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület
  Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
  Telefonszám: (96) 520-217
  E-mail cím: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu
  Honlap: www.bekeltetesgyor.hu

8. Adatkezelés

A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a Társaság a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli, kizárólag a panasz kivizsgálása és nyilvántartása céljából.

Részletes adatkezelési tájékoztató elérhető: https://etoparkgyor.hu/adatvedelmi-tajekoztato/

9. Záró rendelkezések

Jelen panaszkezelési szabályzat 2025. május 6-án lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

A szabályzat elérhető a Társaság székhelyén és weboldalán: https://etoparkgyor.hu/