



A Díjnet Zrt.

Panaszkezelési
Tájékoztatója

Hatályos: 2018. március 6.

A Díjnet Zrt. Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A Díjnet Zrt. (a továbbiakban: *Díjnet* vagy *Társaság*) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a Társaság között véleményeltérés jelentkezik. A Társaság célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, Ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el Tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Díjnet Zrt.

A Díjnet Zrt. Panaszkezelési Tájékoztatója

A Díjnet Zrt. (továbbiakban „Díjnet” vagy „Társaság”) szolgáltatásaival, eljárásával, az ügyintézés módjával, ügyintézőinek magatartásával kapcsolatban és Társaság bármely tevékenységével kapcsolatban észrevételt, panaszt nyújthat be a Társaság Ügyfele.

A panasz megtételének joga alapvető fogyasztói jog, a Társaság a panasz befogadásáért, kivizsgálásáért és megválaszolásáért az ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel. A Társaság biztosítja, hogy az ügyfelet semmilyen hátrány ne érje panasz megtétele miatt.

A panasz bejelentése

Az Ügyfél e-mailen nyújthatja be írásbeli panaszát Társaság részére, az info@dijnet.hu és az ugyfelszolgalat@dijnet.hu e-mail címeken.

A Díjnet munkatársai az ügyfél erre irányuló kérelme esetén tájékoztatást nyújtanak a panaszkezelési eljárásról, és arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

Számlakibocsátót érintő panasz esetén a Díjnet munkatársai a panasz beérkezését követően megvizsgálják azt, és annak megfelelően (amennyiben szükséges) az érintett számlakibocsátó felé továbbítják a beérkezett panaszt, melyről az Ügyfelet is tájékoztatják.

A panaszok megválaszolása

A Társaság a panaszokat teljes körűen kivizsgálja, és részletesen megválaszolja. A válasz e-mail tartalmazza a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedéseket, elutasítás esetén annak indoklását, és hogy mely szervezetekhez fordulhat jogorvoslatért.

Társaság a panaszokat fogyasztóbarát módon mérlegeli, és az alábbiaknak megfelelően jár el kivizsgálásuk, megválaszolásuk során:

A benyújtott panasz esetén Társaság lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb a panaszkezelésre vonatkozó törvények rendelkezései szerint 30 napos határidőn belül írásban, indokolással ellátott választ ad a panaszra. Ha a panasz kivizsgálásához a Társaságnak további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel és/vagy Számlakibocsátóval, fizetési probléma esetén bankokkal, technikai panaszok esetén az IT Szolgáltatóval. Amennyiben a fenti határidőn belül a panasz teljes körű kivizsgálása nem lehetséges (pl.: a kivizsgáláshoz szükséges információ nem érkezik meg időben, a jogszabályban előírt határidőn belül a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a Díjnet álláspontjáról, a késedelem okáról, illetve amennyiben lehetséges, a panaszkezelési eljárás lezárásának várható időpontjáról, továbbá arról, hogy csak a kért információ beérkezését követően áll módunkban a kiegészített választ az Ügyfélnek megküldeni.

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

A Társaság a panaszokra elsődlegesen az Ügyfél által regisztrált e-mail címre küldi a választ.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve,
- b) Díjnet regisztráció azonosításhoz szükséges adatok (felhasználói neve, e-mail címe)
- c) telefonszáma,
- d) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- e) panasz leírása, oka,
- f) ügyfél igénye,
- g) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- h) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Társaságunk a panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, továbbá a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Jogorvoslati fórumok

Az Ügyfél panaszának elutasítása, illetve a válaszadási határidő eredménytelen elteltése esetén az alábbi szervezetekhez fordulhat:

Az Ügyfél a bíróság, a lakóhelye szerint illetékes békéltető testület vagy a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség eljárását kezdeményezheti.

Az Ügyfél erre irányuló kérelme alapján lehetőség van arra is, hogy a lakóhely vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület helyett, az Ügyfél kérelmében megjelölt bármely békéltető testület folytassa le az eljárást.

A Díjnet honlapján valamennyi békéltető testület elérhetősége közvetlenül megtalálható a <https://www.dijnet.hu/ekonto/control/bekelteto> link alatt.

A fogyasztóvédelmi tárgyú törvények alapján fogyasztónak nem minősülő Ügyfél (pl.: gazdasági társaság) a panasz elutasítása esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Közzététel

Társaságunk jelen Panaszkezelési Tájékoztatóját a www.dijnet.hu honlapján közzéteszi.

Díjnet Zrt.