

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Solar City Group Kft.

Hatályos: 2024. október 11. napjától

A **Solar City Group Kft.** (székhely: 6500 Baja, Gesztenye u. 2., cégjegyzékszám: 03-09-131534, adószám: 26280587-2-03, képviselő: Székely András, e-mail: ugyfelszolgalat@solarcity.eu, telefon: +36 1 808 9480, a továbbiakban: Társaság) szolgáltatási és ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatosan létrehozta jelen Panaszkezelési Szabályzatát a Fogyasztóvédelmi Törvény (1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, továbbiakban Fogy.véd.tv) 17/A-17/C. szakaszaiban foglalt rendelkezések biztosítása érdekében.

1. Panaszkezelési Szabályzat célja

A Társaság panaszkezelési eljárása során mindent megtesz annak érdekében, hogy a Panaszt alaposan, elfogulatlanul a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, a Panaszos számára megfelelő, a Panasz tárgyára vonatkozóan kielégítő választ adjon, illetve a megalapozott panaszokra mielőbb javító intézkedéseket tegyen.

A Panaszkezelési Szabályzat általános célja, hogy Ügyfeink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon vállalati kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését.

2. Alapelveink

- Működési alapkövetelményünk az Ügyfelek, Panaszosok észrevételeinek gyors, szakszerű kivizsgálása, és a feltárt hiányosságok, működési hibák orvoslása.
- Panaszbejelentéseket rögzítjük, és kezeléseket kiemelt feladatként kezeljük.
- Panaszokat az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően, bármilyen megkülönböztetés nélkül, azonos eljárás keretében és előre lefektetett szabályok szerint kezeljük.
- A Panaszok során megállapított hibákat folyamatosan elemezzük, és a javító intézkedéseket a mindennapi működésünkbe beillesztjük.
- A Panaszok kezelése során az Ügyfelekről, Panaszosokról a Panasz elintézéséhez szükséges mértékben személyes adatokat tartunk nyilván, és kezelünk. Ennek keretében az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények tiszteletben tartásával járunk el. Panaszkezeléssel kapcsolatos adatvédelmi tájékoztatónkat megtekintheti a www.solarcity.eu weboldalon.
- A Panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.
- Panaszokat Társaságunk támogató tudatos fogyasztói magatartásnak tekinti,

amelyben mind magától, mind az Ügyféltől az adott helyzetben elvárható tiszteletet, figyelmességet és körültekintést vár el.

3. Szabályzatban használt fogalmak

Társaság: A Solar City Group Kft.-t jelenti, aki lakossági napelemes rendszerek tervezésével és kivitelezésével, valamint komplex energetikával kapcsolatos szolgáltatásokat nyújt.

Panasz: Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, illetve szervezeti egységének, munkatársának vagy alvállalkozójának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos kifogásolja a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél kérelmet terjeszt elő, vagy általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, ha az Ügyfél kérése személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül. Nem minősül továbbá Panasznak, a Társasággal szemben meghatározott olyan általános negatív értékítélet, vélemény, amelynek keretében a Társaság aktív közreműködésével összefüggésben a Panaszos konkrét, személyére vonatkozó igényt nem fogalmaz meg, határozott követelményt nem támaszt.

Panaszos/Ügyfél: az a természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. Panaszos a Társaság Ügyfele, és az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés kapcsán, kivitelezési tevékenység környezetében lakóként, stb.) kifogásolja.

Fogyasztó: természetes személy Panaszos, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében jár el.

Ügyfélszolgálati munkatárs: a Társasággal megbízási-, munka-, vagy egyéb jogviszonyban lévő természetes személy, aki fogadja és kezeli a Panaszokat és ennek keretében az Ügyfelek személyes adataihoz hozzáfér, illetve azt kezeli.

Meghatalmazott: a Felek (Társaság, Ügyfél) meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes személy vagy gazdálkodó szervezet, illetve más szervezet. Nem lehet meghatalmazott, aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírői ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett. A meghatalmazást legkésőbb a Panasz megtételének napjáig teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban kell a Társaság részére eljuttatni, ennek hiányában, illetve ennek megérkezéséig az Ügyfélszolgálati munkatársnak nem áll módjában a Panasszal kapcsolatos érdemi ügyintézés.

4. Szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat időbeli hatálya: hatályba lépésétől további rendelkezésig, vagy

visszavonásig érvényes.

Jelen Szabályzat személyi hatálya: Panaszkezelési Szabályzat kiterjed a Társaságra, minden panaszkezeléssel megbízott Ügyfélszolgálati Munkatársra, illetve minden Panaszosra.

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya a panaszokra, valamint a Társaság által végzett panaszkezelési tevékenységre terjed ki.

5. Panaszbejelentés

Panasz bejelentése az alábbi módokat egyikén lehetséges:

1. Szóbeli panasz
 - a. telefonon: +36 1 808 9480, Hétköznapokon (08.00 órától 16.30 óráig)
2. Írásbeli panasz
 - a. postai úton: 2100 Gödöllő, Repülőtéri út 092 hrsz.
 - b. e-mailen: panasz@solarcity.eu

6. Panaszkezelési eljárás

Panaszos panaszát szóban vagy írásban közli a Társasággal.

Ügyfélszolgálati munkatárs az Ügyfél szóbeli bejelentésekor azonnal, illetve írásbeli bejelentés alapján az átvétel napján megvizsgálja, hogy jelen Szabályzat szerint az adott bejelentés Panasznak minősül-e. Kétség esetén az Ügyfélszolgálati munkatárs jogosult szóbeli panasz esetén az Ügyféltől a beszélgetés során, írásbeli megkeresés esetén válaszüzenetben rákérdezni, hogy az Ügyfél adott bejelentését Panaszként kezelje-e.

6.1. Szóbeli panasz kezelése

Szóbeli panasz megtétele esetén Társaság a telefonbeszélgetést rögzíti, és egyedi azonosítószámmal látja el. Az azonosító számot a Társaság a Panaszossal közli. Amennyiben a szóbeli Panaszt a Társaság azonnal nem tudja orvosolni, vagy a Panasz kezelésével a Panaszos nem ért egyet, Társaság a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát legkésőbb az elutasítás indoklásának megküldésétől számított 30 napon belül írásban (postán vagy elektronikusan) megküldeni a Panaszos részére. Jegyzőkönyv mintája az 1. számú mellékletben található. A jegyzőkönyvben Társaság az alábbi adatokat rögzíti:

- a Fogyasztó neve, lakcíme;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Fogyasztó panaszának részletes leírása, a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Társaság nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy neve, aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Amennyiben a szóbeli panaszt rögzítő hangfelvétel a fenti adatok mindegyikét tartalmazza - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a Fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a Fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

Panaszos jogosult a szóbeli panasz hangfelvételét meghallgatni, illetve egy alkalommal kérésére az általa hangfelvétel másolati példányát elektronikusan megküldeni.

6.2. Írásbeli panasz kezelése

Írásbeli panasz esetén Társaság az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését - annak elutasítása esetén pontos indoklással ellátva - 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Elektronikus úton beterjesztett panaszra adott döntését a Társaság elektronikus úton küldi meg az Ügyfél számára. Az írásbeli panasz kivizsgálhatósága és a hiánypótlás elkerülése érdekében Társaság - amennyiben a panasz nem tartalmazza - alábbi adatok megadása kérhető:

a) Ügyfél neve; b) szerződésszám, ügyfélszám; 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 olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre; j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

7. Jogorvoslat, fogyasztóvédelmi szervek és elérhetőségek

Fogyasztóvédelmi természetű Panasz Társaság általi elutasítása vagy a 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Kereskedelmi-és Iparkamara megyei békéltető testületei. A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezség, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.

A megyei Békéltető Testületek elérhetőségét (cím, telefonszám, e-mail, honlap) az alábbi linkre kattintva „Testületek” menüben, megyei bontásban érheti el: <https://bekeltetes.hu/tartalom/21/menu/8>

A Fogyasztónak jogában áll a **Fogyasztóvédelemi Hatósághoz fordulni.** A Kormányhivataloknál működő területi fogyasztóvédelmi osztályok elérhetőségét megyei bontásban az alábbi táblázat tartalmazza:

FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

KORMÁNYHIVATALOK	E-MAIL CÍM	HONLAP ELÉRHETŐSÉG
Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály	fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017
Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály	fogyved@pest.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest/szervezeti-egyseg-elerhetosegi/fogyasztovedelmi-foosztaly
Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@bacs.gov.hu	http://bkmkh.hu/fogyasztovedelmi_osztaly/elerhetosegek/
Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@baranya.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/baranya/szervezeti-egyseg-menu/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Békés Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@bekes.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/bekes/elerhetoseg-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@borsod.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly
Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu	http://www.csmkh.hu/hu/muszaki-hatosagi-foosztaly
Fejér Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@fejer.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/fejer/elerhetosegek-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@gyor.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/elerhetosegek-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hajdu-bihar/elerhetosegek-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Heves Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@heves.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/heves/-/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	jasz.fogyved@jasz.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/jasz-nagykun-szolnok/szervezeti-egyseg/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly/fogyasztovedelmi-osztaly
Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/komarom-esztergom/elerhetoseg-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly/fogyasztovedelmi-osztaly

Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@nograd.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/nograd/szervezeti-egysegek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Somogy Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@somogy.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/somogy/szervezeti-egysegek/kozlekedesi
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/szabolcs-szatmar-bereg/szervezeti-egysegek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly-2020
Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@tolna.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/tolna/hirdetmenyek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Vas Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@vas.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/vas-megye-elerhetosegek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi
Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/veszprem/szervezeti-egysegek/hatosagi-foosztaly
Zala Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/zala/szervezeti-egysegek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly

További hasznos információkat talál a <https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/nyitolap> oldalon.

Fentiekén túl az Ügyfél/panaszos panaszával Bírósághoz is fordulhat, ugyanakkor a Társaság az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kísérli meg rendezni. Peren kívüli megegyezés hiányában Panaszos a bírósági hatáskörökkel és illetékességgel kapcsolatosan a www.birosag.hu honlapon tájékozódhat.

Melléklet: Panaszról felvett jegyzőkönyv minta

Kelt: Gödöllő, 2024. október 14.

Solar City Group Kft.

PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV

Panasz azonosító száma:			
Panasz felvételének helye és dátuma:			éééé.hh.nn
Panaszt rögzítő munkatárs adatai:	név:	e-mail:	telefon:
Panasz előterjesztésének módja: (aláhúzandó)	írásbeli	szóbeli	
Panaszos elérhetősége:	név:	e-mail:	telefon:
Meghatalmazott elérhetősége: (ha alkalmazható)	név:	e-mail:	telefon:
Panaszolt szolgáltatás/eljárás rövid leírása			
Tények, csatolt dokumentumok (ha vannak)			
Panaszos igénye:			
Társaság nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról:			
Panasszal kapcsolatos döntésről szóló értesítés ideje, módja:			

Kelt: (*)

Solar City Group Kft.

(név)