

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Parkolómester Reptéri Parkoló Szolgáltatás

érv. 2025 május 18-tól

A Parkolómester (a továbbiakban Parkolómester) a jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) szerint kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

1. Mi a célja és kire vonatkozik?

- Rögzíti a Parkolómester Reptéri Parkoló és partneri panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait;
- Biztosítja a tevékenységével kapcsolatban felmerült és az ügyfelek által a hálózat tagjaihoz intézett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását;
- Garantálja a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélküli, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését és kivizsgálását.

Kiterjed a Parkolómester bármely tagjával jogviszonyba kerülő valamennyi ügyfélre.

A Parkolómester tagjai: Parkolómester (Partner tulajdonos)

Nyilvántartási szám	585566036
Megnevezés	Kissné Pethő Katalin egyéni vállalkozó
Rövidített név	Kissné Pethő Katalin E.V.
Idegen nyelvű elnevezés	Idegen nyelvű elnevezés nincs bejegyezve
Székhely ország	Magyarország
Vállalkozás székhelye	4032 Debrecen, Borbíró tér 2.
Adószám	48263762-1-29
Bankszámlaszám	11773384-01373938-00000000
IBAN	HU77117733840137393800000000
BIC / SWIFT	OTPVHUHB
Bank címe	OTP Budapesti r., VI. Oktogon tér (1067 Budapest, Oktogon 3.; 01 10 041585)
Céget nyilvántartó:	Debrecen okmányiroda

A vállalkozás elektronikus elérhetősége:

info@parkolomester.hu

A vállalkozás honlapja: www.parkolomester.hu

- **Partner**, aki a Parkolómesterrel, mint Partner, Partner jogviszonyban áll.
A Parkolómester Partner adatai elérhetőek a www.parkolomester.hu weblapon
- A Parkolómester vagy a Parkolómester Partnerrel parkolási szolgáltatásra irányuló megbízási jogviszonyban álló egyéni vagy társas vállalkozás, aki a Partner Tulajdonos vagy a Partner által működtetett Parkoló vagy parkolási tevékenységet folytat (**Reptéri parkolás**).

2. Mit tartalmaz?

A Szabályzat meghatározza a:

- a panaszok ügyintézésére jogosultak körét,
- a panaszok bejelentésének módját,
- a panaszok elintézésére vonatkozó belső eljárásrendet,
- a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket,
- valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

3. Milyen jogszabályoknak kell megfelelni?

A Parkolómester a jelen Szabályzatot az alábbi jogszabályok és az Európai unió alábbi jogi aktusa figyelembevételével alkotta meg:

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény vonatkozó rendelkezései
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendeletében (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);

4. Fogalom-meghatározások

fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, szolgáltatást igénybe vesz vagy az áruval, szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

vállalkozás: aki az olyan tevékenységét, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti, önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi;

szolgáltatás: termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában;

békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett;

fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a Parkolómester közötti szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a Parkolómester között külön megkötésre kerülő szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy;

panasz: a Parkolómester - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, az ügyfélnek a szerződés fennállása alatti, a Parkolómester részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő– tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Parkolómester általános tájékoztatást igényel.

panaszos: az az ügyfél, aki a Parkolómester bármely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatást vagy ajánlatot kér. Panaszos lehet az a személy is, aki a Parkolómester eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja. A panaszos természetes személy és jogi személy is lehet egyaránt.

5. Kik intézhetik a panaszokat (felvétel, kivizsgálás, válaszadás)?

A panasz felvételét:

- a **személyesen előterjesztett** panasz esetén a panasszal érintett, a Parkolómester valamely felhatalmazott megbízottja vagy személyesen a tulajdonos végzi;
- a **telefonon előterjesztett** panaszokat a hívott telefonszámot használó személy veszi fel;
- az **írásban előterjesztett** panaszok esetén az a személy végzi, akihez az írásbeli panasz beérkezik.

A panasz felvételét végző köteles a panaszt legfeljebb 24 órán belül továbbítani a panaszt kivizsgálónak.

A panasz kivizsgálását:

- az érintett Parkolómester tulajdonosa, vagy ha panasz szükséges független erre megbízott harmadik fél bevonásával végzi meghatalmazással.
- A Parkolómester érintő általános ügyekben a Parkolómester erre kijelölt ügyfélszolgálati munkatársa jár el.

A vizsgálat eredményét legkésőbb 10 munkanapon belül köteles továbbítani a panasz megválaszolására jogosult személy részére.

A panasz megválaszolására jogosult:

- az érintett Parkolómester vezetője/Parkolómester Partner
- Parkolómester érintő esetekben a Parkolómester Tulajdonos és az arra felhatalmazott munkatárs.

A **felvételtől vagy beérkezéstől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül** köteles az érintett Parkolómester vagy Partner a panaszt **írásban** megválaszolni.

A kivizsgálásban és a döntéshozatalban **nem vehet részt az, aki a panasszal érintett szolgáltatás nyújtásában közreműködött (pl. parkoló személyzet)**, viszont a panasz kivizsgálásához **mindenkor köteles teljes körű tájékoztatást nyújtani**.

6. Hogyan lehet panaszt tenni? (Panaszfelvétel)

A panaszos a panaszt:

- **szóban (személyesen vagy telefonon), vagy**
- **írásban (személyesen, postai levélben és elektronikus levélben)**

is megteheti a panasszal érintett Parkolómester Partnernél, munkanapokon 8 órától 17 óráig illetve a www.parkolomester.hu honlapon akár üzenetben, akár az ott megadott email elérhetőségeken (telefonszám, cím, email-cím).

A panaszos személyesen vagy képviselője útján is eljárhat. A képviselő képviseleti jogosultságát hitelt érdemlően köteles igazolni a Parkolómester felé. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Jegyzőkönyv felvétele esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos meghatalmazotti képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó személy nevét is. Meghatalmazás hiányában a panaszt intéző közvetlenül a panaszoshoz fordulhat.

7. Hogyan kell a panaszt kivizsgálni?

A panasz kivizsgálására valamennyi vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor. A panasz kivizsgálásának menete függ a panasz előterjesztésének módjától.

A panasz kivizsgálása és megválaszolása térítésmentes, azért külön díjat a Parkolómester nem számol fel a panaszos felé. A telefonon történő panaszkezelés nem emelt díjas telefonszámon történik.

A. Szóbeli (személyesen vagy telefonon) panasz kivizsgálása:

A személyesen vagy telefonon előterjesztett szóbeli panaszt **azonnal megvizsgálja, és amennyiben arra mód van, nyomban orvosolja az, akinél a panaszt előterjesztették kivéve, ha az parkoló személyzet tagja vagy arra felhatalmazással nem rendelkezik. Szóbeli panasz esetében minden esetben a tulajdonos járhat el +36 20 330 0895 telefonszámon.**

Ha **az azonnali kivizsgálás nem lehetséges**, vagy az nem vezet eredményre, így különösen, ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a panasz felvételére jogosult **a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel** (2. sz. melléklet), valamint közli a panaszossal a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A **jegyzőkönyv egy másolati példányát** a panaszosnak nyomban **átadja**, ill. **telefonon közölt** szóbeli panasz esetén **az érdemi válasszal együtt megküldi a panaszosnak.**

A **telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt** az érintett Parkolómester köteles **egyedi azonosítószámmal** ellátni.

B. Írásbeli panasz kivizsgálása:

A Parkolómester a Panaszbejelentő Lapon (1. sz. melléklet), vagy ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Amennyiben a panaszos az írásbeli panaszt nem a felvételre jogosult személy részére küldi meg, vagy az Irodában nem a felvételre kijelölt személynek adja át, **a panaszt felvevő személy a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt az illetékes részére.**

A Parkolómester Irodában **személyesen leadott** írásbeli panasz esetén a panaszost **tájékoztatni kell a**

továbbiakban eljáró személy kilétéről és elérhetőségéről.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további – így különösen a panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szükség, akkor az érintett Parkolómester partner képviselője haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot.

8. Mikor és hogyan kell a panaszra választ adni?

A. **Szóbeli panasz esetén:** azonnal (ld a „V. Panasz kivizsgálása” 1. pontban leírtakat)

B. **Írásbeli panasz esetén:**

Az írásbeli panaszt a válaszadásra jogosult Parkolómaster Partner köteles **a panasz beérkezését követő legkésőbb 30 (harminc) napon belül írásban, érdemben megválaszolni: postai úton, e-mail útján vagy személyesen, ahogy a panaszos igényelte.**

A panasz kivizsgálásának eredményéről pontos, közérthető és egyértelmű indokolással együtt tájékoztat.

A Parkolómaster a panaszra adott érdemi válaszban részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésére, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, továbbá a panasszal kapcsolatos jogorvoslati lehetőségekre.

9. A panasz elutasítása, jogorvoslati lehetőségek

A Parkolómaster a hozzá intézett panaszok kivizsgálása, valamint az azokra adandó válaszok és megoldások kialakítása során arra törekszik, hogy ügyfélközpontú, fogyasztóbarát módon mérlegelje és értékelje a bejelentésben foglaltakat, és a panaszokat teljes körűen és mindkét fél számára megnyugtató módon zárja le. A Parkolómaster a körülmények által adott lehetőségekhez mérten minden tőle telhetőt igyekszik megtenni annak érdekében, hogy elkerülje a jogviták kialakulását.

A panasz elutasítása esetén a Parkolómaster érintett tagja válaszában köteles **megindokolni álláspontját és tájékoztatni a fogyasztót**, hogy panaszával – annak jellege szerint- **mely hatóság vagy békéltető testülethez fordulhat jogorvoslatért.**

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Parkolómaster a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

- A Parkolómaster által nyújtott szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében **a fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulhat.** A fogyasztóvédelmi eljárás a területileg illetékes járási hivatalnál írásban kezdeményezhető.
- A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos mindenkor hatályos polgári perrendtartás szabályai szerint keresettel **fordulhat az illetékes bírósághoz.**

10. Milyen nyilvántartást és kinek kell vezetni?

A Parkolómaster valamennyi tagja a **hozzá beérkezett panaszt egyedi azonosító jellel látja el** és erről, valamint az intézkedésekről naprakész **elektronikus nyilvántartást vezet** az alábbi adatokkal:

- a panaszos (és képviselője) nevét;
- a panaszos lakcímét (nem természetes személy esetén a székhelyét), levelezési címét, telefonszámát, e-mail címét;
- a panasz előterjesztésének helyét, módját és idejét;
- a panasz leírását;
- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasszal érintett szerződés száma;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;

- f) az intézkedés teljesítésének határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- g) a panasz megválaszolásának időpontját.

11. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

a) Az adatkezelők, az adatkezelés módja

A Parkolómester tagjaihoz intézett panaszokra vonatkozó személyes adatokat a Partner Tulajdonos mindenkor hatályos Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli.

Tekintettel arra, hogy a Parkolómester az egész Parkolómester Tulajdonosa és üzemeltetője, a Parkolómester, valamennyi, a Parkolómester Partnerrel kapcsolatba kerülő panaszos adatát kezeli.

A Parkolómester Partner kizárólag azon panaszosok adatait kezeli, akikkel jogviszonyba kerül, és akik a panaszukat közvetlenül hozzá intézik.

Parkolómester személyzete kizárólag azon panaszosok adatait kezeli, akikkel bármilyen jogviszonyba kerül, és akik a panaszukat közvetlenül hozzá intézik.

b) A kezelt személyes adatok köre

A panasszal érintett Parkolómester Partner a panaszkezelés során a 10. pontban (panaszkezelés nyilvántartása) felsoroltakon túl a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) a panaszos igénye,
- b) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek nem állnak a saját iroda/Parkolómester Iroda rendelkezésre;
- c) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében teljes bizonyító erejű okiratba foglalt érvényes és hatályos meghatalmazás;
- d) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

c) Az adatkezelés jogalapja

A panasszal kapcsolatosan kezelt adatok kezelésének jogalapja az adatkezelőre vonatkozó **jogi kötelezettség teljesítése, valamint az adatkezelő és a panaszos jogos érdekeinek** érvényesítése.

d) Az adatkezelés időtartama

A panaszt és az arra adott választ az Parkolómester érintett tagja 5 (öt) évig őrzi meg.

12. A Szabályzat közzététele és módosítása

A Parkolómester Partneri a jelen Panaszkezelési Szabályzatot az ügyélforgalom előtt nyitva álló Saját irodákban/ Parkolómester Irodákban közzéteszik.

A szabályzat rendszeres felülvizsgálatáról és aktualizálásáról a Parkolómester gondoskodik a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelően és az ügyféligények minél hatékonyabb kezelése érdekében. A módosítások csak a közzétételt követően hatályosak.

Jelen Szabályzat 2025. május 18 napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Mellékletek:

- Panaszbejelentő lap
- Jegyzőkönyv panasz felvételéről

A panasz egyedi azonosítószáma 1. sz. melléklet

PANASZBEJELENTŐ LAP

(a Parkolómaster által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos írásos panasz esetén)

A panaszos neve:

A panaszos képviselőjének neve:

A panaszos lakcíme (nem természetes személynél: székhely), levelezési cím, telefonszáma, e-mail címe:

Érintett Iroda/terület:

Érintett ingatlanközvetítő/munkatárs:

A megrendelés száma:

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:

A panaszt felvevő személy:

A panasz részletes leírása (több panasz esetén az egyes panaszokat elkülönítetten kell rögzíteni, hogy azok teljes körűen kivizsgálásra és megválaszolásra kerüljenek):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....

.....

.....

Folytatás a következő oldalon: igen/nem (aláhúzással jelölendő)

Kelt:,

.....

(Panaszos aláírása, személyesen, szóbeli panasznál)

A panaszt átvettem a (cím:

..... képviselőjében:

Kelt:,

.....

(Panaszt átvevő személy aláírása)

[illegible]

.....

.....

.....

.....

.....
(Panaszos aláírása, személyesen, szóbeli panasznál)

..... képviselőtében:

.....
(Panaszt átvevő személy aláírása)

A panasz egyedi azonosítószáma 2. sz. melléklet

JEGYZŐKÖNYV PANASZ FELVÉTELÉRE(a Parkolómester által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos szóbeli panasz esetén,
ha nem lehet azonnal megválaszolni)

A panaszos neve:

A panaszos képviselőjének neve:

A panaszos lakcíme (nem természetes személynél: székhely), levelezési cím, telefonszáma, e-mail
címe:

Érintett Iroda/terület:

Érintett ingatlanközvetítő/munkatárs:

A megrendelés száma:

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:

A panaszt felvevő személy:

**A panasz részletes leírása (több panasz esetén az egyes panaszokat elkülönítetten kell rögzíteni,
hogy azok teljes körűen kivizsgálásra és megválaszolásra kerüljenek):**.....
.....
.....
.....
.....
.....**A panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:**.....
.....
.....

Folytatás a következő oldalon: igen/nem (aláhúzással jelölendő)

A panaszt felvettem aKft (cím:

..... képviselőjében:

Kelt:,

.....
(Panaszt átvevő személy aláírása)

A felvett panasz mindenben megfelel az általam előadottaknak.

Kelt:,

.....
(Panaszos aláírása, személyesen, szóbeli panasznál)

[illegible]

.....

.....

.....

.....

.....
(Panaszt átvevő személy aláírása)

.....
(Panaszos aláírása, személyesen, szóbeli panasznál)