
Collect Viridis Kft.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Társaság adatai: Collect Viridis Kft.

Cégjegyzékszám: 07-09-035771

Adószám: 24307624-2-07

Székhely: 2060 Bicske 015 Hrsz.

Honlap: www.collectviridis.hu

Hatálybalépés időpontja: 2024. január 01.

Bevezetés

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alkalmazásával az ügyfélszolgálatra és panaszkezelésre vonatkozó szabályokat tartalmazza.

Jogszabályok	
1997. évi CLV. törvény	a fogyasztóvédelemről
2012. évi CLXXXV. törvény	a hulladékról
89/1995. (VII. 14.) Korm. rendelet	a foglalkozás-egészségügyi szolgálatról
69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet	az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól

A szabályzat célja

Jelen szabályzat a Collect Viridis Kft. (a továbbiakban: Társaság) tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának menetét szabályozza.

A szabályzat hatálya

Jelen szabályzat 2024. 01.01-vel lép hatályba.

Értelmező rendelkezések

A jelen szabályzat vonatkozásában az alábbi definíciók az alábbi jelentéssel bírnak:

Fogyasztó: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

Ügyfél: a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvételem keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, személy, szervezet, ideértve a lakásszövetkezet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel.

Panasz: a Fogyasztó részéről a Társaság által nyújtott szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

Panaszkezelés: A törvény előírásainak megfelelő, a panasz fogadásával, kivizsgálásával és intézésével és megválaszolásával kapcsolatos folyamatok összessége, ideértve a hatósági, bírósági, illetve békéltető testületi eljárások során a panasszal összefüggésben tett intézkedéseket.

Az ügyfélszolgálat feladata

A fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására a Koncessziós Társaság ügyfélszolgálatot biztosít. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos, valamint elektronikus levelezési (e-mail) formában történhet.

Panasz bejelentése, rögzítése

A fogyasztó a személyazonosságát és eljárási jogosultságát személyesen és írásban bejelentett panasz esetén az alábbiak szerint igazolni köteles:

- személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával,
- legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás bemutatásával, amennyiben a fogyasztó helyett meghatalmazottja jár el
- gazdálkodó szervezet, társasház képviselőjére jogosult személy, gyám, gondnok részéről a képviselői jogot megfelelően igazoló dokumentum.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a személyazonosságát és eljárási jogosultság ellenőrzése a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával történik.

Szóbeli panasz személyesen az ügyfélszolgálati irodában, ügyfélfogadási időben

Cím: 2060 Bicske, Szent István út 34.

Hétfő: 08:00-16:00-ig
Kedd: Zárva
Szerda: 07:00-19:00-ig
Csütörtök: Zárva
Péntek: 08:00-12:00-ig

A szóbeli panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek második példányát az ügyintéző átadja a fogyasztónak.

Telefonos elérhetőségek: +36-22-350-111

Társaságunk a törvényi előírásainak megfelelően telefonos ügyfélszolgálatot működtet. A törvény előírásai értelmében a Társaságunkhoz beérkező valamennyi telefonos kommunikációról hangfelvétel készül. A hangfelvételt Társaságunk egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja. Az ezzel kapcsolatos kötelezettségről Társaságunk a telefonos kommunikáció élőhangos bejelentkezésének megvalósulása előtt tájékoztatja a fogyasztót.

Írásbeli panasz (postai levél, e-mail, online ügyfélszolgálat)

Az írásban (e-mail, online ügyfélszolgálat) közölt panasz beérkezési napjának az írásos panasz beérkezésének dátuma számít. A panaszok fogadását befolyásoló vis major (pl. szerverleállás) helyzet esetén az e-mailben, vagy online ügyfélszolgálaton küldött panasz beérkezési napja az a nap, amikor a panasz Társaságunk számára megismerhetővé válik. Postai levél esetében a panasz beérkezési napja a panasz érkeztetése, iktatása. Társaságunk az írásbeli panaszokat 15 napon belül megválaszolja. A panasz elutasítása esetén Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A 15 napos válaszadási határidő

helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról Társaságunk az Ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. A panaszt és a válasz másolati példányát Társaságunk öt évig megőrzi.

Edénytörésre vonatkozó panasz kezelése

A fogyasztó saját tulajdonában álló vagy nem a Területi Szolgáltató (vagy annak alvállalkozója) által biztosított szabvány minőségű (anyagú és méretű) gyűjtőedények esetében a 5 évesnél idősebb edényekre, valamint az ingatlanhasználó által tanúsított, nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért (anyagelfáradásra visszavezethető károkért) a Társaság a felelősségét kizárja.

A Társaság a nem szabványos (így különösen a 110 l-es) gyűjtőedényzetben keletkezett károkért -a szándékosan okozott károkozást ide nem értve - a felelősségét kizárja.

Amennyiben a fogyasztó a közszolgáltatás igénybevételének megkezdésekor (szerződéskötéskor) 110 L-es gyűjtőedényzettel rendelkezik, a gyűjtőedényzetet - legkésőbb annak használhatatlanná válásakor - köteles szabvány méretű edényre cserélni, és a közszolgáltatás igénybevétele során a továbbiakban azt használni.

Az edényben bekövetkezett károkat, amennyiben azt a Társaság (vagy annak alvállalkozója) okozta, fogyasztó köteles késedelem nélkül bejelenteni, amennyiben lehetősége van rá, a bekövetkezett kárt dokumentáló fényképfelvétellel együtt. Fogyasztó köteles az eset körülményeit részletesen bemutatni, a Társaság felelősségét alátámasztó bizonyítékokat megjelölni és csatolni.

Amennyiben ilyen bizonyíték nem áll rendelkezésre, Társaságunk a panaszt a bizonyítottság hiányára tekintettel elutasítja.

A beérkezéstől számított 15 napon belül Társaságunk az edénytörés bejelentésre vonatkozó panaszokat megválaszolja. Az ügyintézés a helyszíni vizsgálat szükségességekor 15 nappal meghosszabbítható.

A kivizsgálást követően amennyiben a Fogyasztótól 15 napon belül érdemi válasz nem érkezik, úgy az ügy lezárásra kerül.

A csere edény átvételénél, amennyiben a Fogyasztó 30 napon belül nem veszi át az edényt Társaságunk az ügyet lezárja.

A panasz elutasítása esetén, Társaságunk írásos válaszában tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Békéltető testület

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Társaság közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A fogyasztó a fogyasztói jogvitának minősülő panaszával az illetékes Békéltető Testülethez fordulhat, amennyiben úgy ítéli meg, hogy azt Társaságunk nem orvosolta.

A Társaság által nyújtott szolgáltatások helye szerinti Békéltető Testületek elérhetősége:

FEJÉR VÁRMEGYE

(amennyiben a lakhely és az elszállítás helye is Fejér vármegye)

Tájékoztatjuk, hogy panaszával az alábbi szervekhez fordulhat:

Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310