

Melléklet: Általános Szerződési Feltételek – 1. sz. melléklet
Panaszbejelentési platform szolgáltatásának részletes ismertetése

I. Fogalmi meghatározások

Szolgáltató: CRERAG Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely és postacím: 5143 Jánoshida, Kossuth körút 12.
E-mail: zsuzsanna@crespo.hu
Telefon: +36 30 952 8838
Adószám: 32320163-2-16
Cégjegyzékszám: Cg.16-09-021745
Nyilvántartó hatóság: Szolnoki Törvényszék Cégbírósága

Vásárló: Az a természetes vagy jogi személy, aki a www.crespo.hu weboldalon regisztrál, és a szolgáltatást – saját vagy más részére – megrendeli.

Webáruház: A <https://crespo.hu> honlapon elérhető online felület, ahol a jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatások megrendelhetők. A tárhelyszolgáltatást a Tárhely.EU Kft. (1144 Budapest, Ormánság u. 4.) biztosítja.

Szolgáltatás: A webáruházon keresztül elérhető panaszbejelentési platform szolgáltatás.

Felek: A Szolgáltató és a Vásárló együttesen.

II. Szolgáltatási csomagok leírása

„Csak Platform” csomag: A szolgáltatás egyéves időtartamban biztosítja a regisztráció során kapott link segítségével elérhető online bejelentő felület működését. A vásárló a megadott jelszavával beléphet az adminisztrációs felületre, ahol a bejelentések fogadása, a kivizsgálási lépések, intézkedések és eredmények rögzítése, valamint az ezekhez tartozó dokumentumok kezelése történik. Értesítés minden bejelentésről e-mail formájában történik.

„Platform + külső panaszkezelő” csomag: Ez a csomag szintén egy évre biztosítja a panaszbejelentő felület működtetését, de adminisztrátori hozzáférés nélkül. A csomag részei:

- Általános Szerződési Feltételek (Bejelentés-kezelési szabályzat),
- Adatvédelmi szabályzat kiegészítése,
- Sablon tájékoztatószöveg e-mailben vagy weboldalon történő ügyféltájékoztatáshoz,
- Kiegészítő tájékoztató anyagok.

III. A panaszbejelentési platform működtetése

A Szolgáltató kijelenti, hogy a Vásárlótól függetlenül, pártatlanul és elfogulatlanul jár el. A szolgáltatás során a függetlenség, az összeférhetetlenség és a pártatlanság követelményeit teljes körűen betartja.

A bejelentés szóban vagy írásban tehető meg. Szóbeli bejelentést telefonon lehet tenni munkanapokon 14:00 és 16:00 óra között, vagy személyesen a Szolgáltató székhelyén ugyanezen időpontban. A szóban tett bejelentést a Szolgáltató jegyzőkönyvbe foglalja, melyet a bejelentő ellenőrizhet, helyesbíthet, majd aláírásával jóváhagyhat. A másodpéldányt a bejelentő megkapja.

A szóban tett bejelentés a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok ismertetése után történik. A bejelentésről minden esetben teljes és pontos jegyzőkönyv készül.

A bejelentőt szóban is tájékoztatják a rosszhiszemű bejelentés következményeiről, az eljárási szabályokról, valamint arról, hogy az adatait a vizsgálat minden szakaszában bizalmasan kezelik.

A rendszer működtetője az írásbeli bejelentéstől számított hét napon belül visszaigazolást küld a bejelentő részére, amelyben az eljárásra és az adatkezelési szabályokra vonatkozó általános tájékoztatást nyújt.

A bejelentést a rendszer lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül vizsgálja. Indokolt esetben a vizsgálat időtartama – a bejelentő előzetes értesítése mellett – meghosszabbítható, de a kivizsgálás és a tájékoztatás teljes időtartama nem haladhatja meg a három hónapot.

A vizsgálat során a rendszer működtetője kapcsolatot tart a bejelentővel, kérheti a bejelentés kiegészítését, pontosítását, vagy további információk benyújtását.

A vizsgálat mellőzhető, ha:

- a bejelentés azonosíthatatlan,
- nem arra jogosult személy nyújtotta be,
- ismétlődő, azonos tartalmú bejelentés érkezett,
- a panasz súlya nem áll arányban az érintett jogainak esetleges sérelmével.

A Crerag Kft. a bejelentés alapján értékeli a megfogalmazott körülmények megalapozottságát, és szükség esetén megteszi a 2023. évi XXV. törvény 20. § (1) bekezdése szerinti intézkedéseket. Amennyiben a panasz alapján bűncselekmény gyanúja merül fel, köteles hatósági eljárást kezdeményezni.

A bejelentő írásos vagy szóbeli tájékoztatást kap a vizsgálat eredményéről, annak mellőzéséről és az okairól, valamint a megtett vagy tervezett lépésekről. A szóbeli tájékoztatás elegendő, ha a bejelentő azt tudomásul vette.

A Crerag Kft. a bejelentéssel összefüggésben kezelt adatokat kizárólag a vizsgálatához szükséges mértékben kezeli, harmadik fél számára csak a törvényi előírások teljesülése esetén továbbítja, a bejelentő kilétét pedig minden esetben védi.