

VERTOUR
Turisztikai-, Vendéglátó-, Kereskedelmi és Szolgál-
tató Korlátolt Felelősségű Társaság

2800 Tatabánya, Dózsakert utca 63.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2025. november 1. napjától

Tartalomjegyzék

I. A Szabályzat célja	3
1. Alapelvek, a panasz fogalma	3
2. A Szabályzat hatálya.....	4
3. Panasz bejelentése, rögzítése	4
3.1. Szóbeli panasz:.....	4
3.2. Írásbeli panasz:	5
4. Panaszkezelés folyamatának bemutatása	6
5. Panasznyilvántartás és adatvédelem	9
III. A szabályzat felülvizsgálata, ellenőrzése	10
IV. Adatvédelmi rendelkezések.....	10
V. Hatályba léptető rendelkezés.....	10

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A VERTOUR Turisztikai-, Vendéglátó-, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „Társaság”) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben, a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvényben, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet 7. §-ának (2) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A Társaság a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a nyilvántartás vezetésének szabályairól, továbbá a feltételezett visszaélések hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, az ügyintézés módjáról a jelen Panaszkezelési Szabályzatot (a továbbiakban: „Szabályzat”) készítette.

A mindenkor hatályos Szabályzat a Társaság honlapján (<https://vertour.hu/kozzeteteli-kotelezettseg/>) kerül közzétételre.

A Társaság elérhetőségei:

- a) Székhely: 2800 Tatabánya, Dózsakert utca 63.
- b) Telefon: +36 34 316 733
- c) Honlap: <https://vertour.hu>
- d) E-mail: info@vertour.hu
- e) Cégjegyzékszám: 11-09-030900

II. A PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOZÁS

1. ALAPELVEK, A PANASZ FOGALMA

A Társaság kiemelt feladatként kezeli ügyfelei (továbbiakban: **Ügyfél**) felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit szolgáltatásainak, valamint ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében felhasználja. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A Szabályzat panaszkezelési fejezetének személyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és munkavállalójára, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló valamennyi természetes személyre, továbbá a Társasággal jogviszonyba kerülő minden egyéb természetes és jogi személyre terjed ki. A Szabályzat panaszkezelési fejezetének tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen Szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével kapcsolatos eljárási rendjére terjed ki.

Jelen Szabályzat panaszkezelési fejezetének tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

3. PANASZ BEJELENTÉSE, RÖGZÍTÉSE

3.1. Szóbeli panasz:

Szóbeli panasz személyesen a Társaság székhelyén (2800 Tatabánya, Dózsakert utca 63. szám alatt hétfő, szerda, péntek 8:00-10:00-ig között tehető. Telefonon történő panaszbejelentésre nincs lehetőség. Szóbeli panasz esetén a Társaság Titkárnője jelen Szabályzat I. számú mellékleteként csatolt Panaszbejelentő nyomtatványt vesz fel. A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja a tekintetben, hogy az azonnal orvosolható-e. Amennyiben a panasz további ügyintézés nélkül orvosolható, úgy a panaszt azonnal orvosolja, ellenkező esetben a panasz az Iratkezelési Szabályzat szerint kerül az iktatórendszerbe.

A panaszról felvett jegyzőkönyv/nyomtatvány a következőket tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben, szükséges levelezési címe, e-mail elérhetősége, telefonszáma;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítette történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám (ha releváns);

- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A Társaság a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését, vagy azok mellőzésének indokait a panasz közlését követő **30 (harminc) napon belül** küldi meg az Ügyfélnek. A szóbeli panasz elintézésére vonatkozóan a továbbiakban az írásbeli panasz kezelésére vonatkozó szabályok alkalmazandóak.

3.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen: a Társaság székhelyén
- b) postai úton (cím: 2800 Tatabánya, Dózsakert utca 63.)
- c) elektronikus úton (e-mail: info@vertour.hu)

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését, vagy azok mellőzésének indokait indoklással ellátva, a panasz közlését követő **30 (harminc) napon belül** küldi meg az Ügyfélnek. Ha a panasz elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 (harminc) napnál hosszabb ideig tart, a Társaság az Ügyfelet - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – írásban tájékoztatja. A panasz elintézésének határideje azonban ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírását, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítését, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell adni.

Írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, tovább a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást. Jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén a meghatalmazás érvényességi feltétele az ügyvédi törvényben foglalt feltételeknek való megfelelés.

A Társaság a panaszkezelés során a legrövidebb határidők betartásával igyekszik eljárni és biztosítja, hogy döntése során a panaszt a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével

történik. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) e-mail címe;
- f) értesítés módja;
- g) panasszal érintett tevékenység, szolgáltatás;
- h) panasz leírása, oka;
- i) panaszos igénye;
- j) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- k) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- l) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a Társaság Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának megfelelően kell kezelni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

4. PANASZKEZELÉS FOLYAMATÁNAK BEMUTATÁSA

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás. Az iktatás a Társaság VERTOUR-os ügyszámon történik. Az iktatás a Titkárnő feladata. A panasz iktatása után kezdődik meg a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemény beszerzésére. A vizsgálat lefolytatását a Társaság cégvezetője koordinálja, meghatározza a panaszügy kivizsgálásába bevonandó munkavállalókat.

A Társaság a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon Ügyfél által tett ismételt panasz kivizsgálásától eltekinthet, illetve a panasz vizsgálatát abban az esetben is mellőzheti, ha az Ügyfél a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát a Társaság mellőzi. A Társaság az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatától eltekint azzal, hogy a nem azonosítható Ügyfél által előterjesztett panaszt ennek ellenére is megvizsgálja, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A panasz kivizsgálása során a Társaság kapcsolatot tart az Ügyféllel, ennek keretében a Társaság a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel az Ügyfelet megfelelő határidő biztosításával. A Társaság az Ügyfelet, amennyiben a panasz tartalma miatt vagy a panasz megfelelő kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyesen is meghallgathatja. A személyes meghallgatásról a Társaság írásbeli jegyzőkönyvet vesz fel.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

- a) Panasz elfogadása,
- b) Panasz részbeni elfogadása;
- c) Panasz elutasítása.

Ha a lefolytatott vizsgálat során nyilvánvalóvá válik, hogy az Ügyfél rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a Társaság a panasz elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével fejezheti be. Ha a Társaság a panasz kivizsgálása során észleli, hogy a panasz elintézése más eljárás hatálya alá tartozik, az erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről az Ügyfelet is értesíti.

Az Ügyfél által előterjesztett panasz alapján - ha alaposnak bizonyul – a Társaság gondoskodik

- a) a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A döntéshozatalt, a panaszeljárás befejezéseként az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Ügyfél által igényelt közlései formában (írásban, e-mailben stb.). Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről az Ügyfelet szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

Az Ügyfelet az alábbi eseteket kivéve nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

Ha a vizsgálat során nyilvánvalóvá vált, hogy az Ügyfél a panaszában, vagy azzal összefüggésben rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A panaszbejelentéssel, valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított **öt évig meg kell őrizni**, azt követően azonban törölni kell.

Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek lehetőségei akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt, fentebb rögzített 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő – külön hosszabbítás hiányában - eredménytelenül telt el.

Jogorvoslati lehetőségek:

a) Alapító

Vértesserdő Zrt.

Székhely: 2800 Tatabánya, Dózsakert utca 63.

Postai cím: 2800 Tatabánya, Dózsakert utca 63.

Telefon: +36 34 316 733

b) Tatabányai Járásbíróság

Cím: 2800 Tatabánya, Előd vezér u.17.

Levelezési cím: 2801 Tatabánya, Pf. 172

Központi telefonszám: +36 34 513 070

Telefax: +36 34 513 076

E-mail cím: tatabanya@birosag.hu

Amennyiben a panasz valamely polgári jogi szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, úgy az Ügyfél keresettel fordulhat az ügy elbírálására jogosult illetékes bírósághoz.

5. PANASZNYILVÁNTARTÁS ÉS ADATVÉDELEM

A Társaság az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedéseket az iktatórendszerben vezeti. A panaszügyintézés folyamatában készült papírformátumú akták a Társaság Titkárnőjénél kerülnek tárolásra.

Az akták tartalmazzák:

- a) az Ügyfél adatait;
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- c) a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- d) hiánypótlás esetén a hiánypótlási felhívást és az arra adott választ;
- e) a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása vagy a panasz mellőzése esetén annak indoklását;
- f) a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- g) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- h) a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- i) a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- j) a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

A panaszügyi eljárásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják az Általános Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, valamint az Adatvédelmi Tájékoztató rendelkezéseinek betartásával.

Az Ügyfél személyes adatai – a megalapozatlan panasz alapján a Társaság által más szerv előtt kezdeményezett eljárás esetkörét leszámítva - csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához az Ügyfél hozzájárult. Az Ügyfél személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra. Ha a benyújtott panasz természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során az Ügyfél személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

A Társaság jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt

bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelő, de legalább a polgári jog elévülési szabályi szerinti elévülési idő leteltéig jogosult megőrizni.

A Társaság számára eddig is kiemelkedő fontosságú volt az, hogy foglalkoztató szervezetként munkatársaitól és szerződéses partnereitől első kézből értesüljön arról, hogy a Társaságnál milyen tipikus problémák, visszaélések, érdek-, és jogsérelmek fordulnak elő. Az ezzel kapcsolatos bejelentések megfelelő indikátorai lehetnek a Társaságon belüli folyamatok tökéletesítésének, fejlesztésének a visszaéléseket lehetővé tevő helyzetek kiküszöbölésének, megelőzésének. A Társaság korábbi és jelenlegi munkatársai, valamint volt és jelenlegi szerződéses partnerei a visszaélés-bejelentési rendszer létrehozásával és a bejelentővédelmi intézkedésekkel gyors és hatékony jogvédelmet kaphatnak, bejelentéseik megfelelően kivizsgálásra kerülhetnek, így azok hatékony kezelése hozzájárulhat a Társaság átlátható és hatékony működéséhez.

III. A SZABÁLYZAT FELÜLVIZSGÁLATA, ELLENŐRZÉSE

Jelen Szabályzatot jelentős jogszabályi változás, illetve a szabályozás tárgyát képező területen a Társaságon belül bekövetkezett változások esetén, továbbá az ügyvezető, illetve cégvezető külön felhívására felül kell vizsgálni és a Szabályzat szövegén a szükséges módosításokat át kell vezetni. Az irányadó jogszabályok időközben bekövetkezett változásával összefüggésben a Szabályzat szövege és a jogszabályi rendelkezés között keletkezett ideiglenes ellentmondás esetén a módosult jogszabály rendelkezése alkalmazandó. A felülvizsgálatot és aktualizálást a cégvezető készíti elő a Társaság jogi képviselőjének közreműködése mellett.

IV. ADATVÉDELMI RENDELKEZÉSEK

Jelen Szabályzat alkalmazása során felmerülő, a személyes adatok kezelésére vonatkozó kérdésekben a Társaság Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának rendelkezései alkalmazandók. A Társaság Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának betartása és a jelen Szabályzattal összhangban történő alkalmazása a Szabályzat hatálya alá tartozó valamennyi személy kötelezettségét képezi.

V. HATÁLYBALÉPTETŐ RENDELKEZÉS

Jelen Szabályzat 2025. november 1. napján lép hatályba.

Tatabánya, 2025. november 1.

VERTOUR Kft.

2500 Tatabánya, Dózsakert u. 63.

Adószám: 32513611-2-11

Cégjegyzékszám: 11-09-030900



Juhász Lenke

cégvezető

1. számú melléklet

Panaszbejelentő nyomtatvány

Ügyfél adatai:

Ügyfél neve:

Intézmény megnevezése:

Lakcím/székhely:

Személyi igazolvány száma/Céjegyzék száma:

Telefonszám:

Fax:

E-mail:

A panasz rövid leírása:

(Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon.)

Az Ügyfél konkrét igényének megjelölése:

Kelt:

Ügyfél aláírása

Panaszfelvevő aláírása

