

# **A Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft. panaszkezeléssel kapcsolatos eljárásrendje**

Jelen szabályozás a Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft.-hez (a továbbiakban: MKLK, Társaság) benyújtott, az MKLK tevékenységével, szolgáltatásával, termékével kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését biztosító, a Társaság munkatársai által követendő eljárásrendet tartalmazza.

## **1. A panasz fogalma**

Panasznak minősül minden az MKLK tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, fogalmaz meg.

## **2. Alapelvek**

A Társaság szolgáltatásaival, termékeivel közvetlen kapcsolatba kerülő minden természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezetet megilleti a panasztételi jog. Az MKLK gyakorlatának alapkövetelménye a partnereinek felvetéseire való gyors reagálás és kivizsgálás, valamint a feltárt hibák orvoslása. A Társaság a hozzá érkezett észrevételeket folyamatosan elemzi és annak eredményeit felhasználja szolgáltatásai továbbfejlesztéséhez. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell. Panaszos ügyek esetén az MKLK törekvése az, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.

## **3. A panaszos személy**

Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Ilyen esetben az MKLK megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is.

## **4. Az Ügyfélszolgálat, mint a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége**

A Társaságon belül a panaszok kezelése az ügyvezető irányítása mellett, a Közlöny és Elektronikus Kiadvány Üzlet Igazgatóság igazgatója vezetésével az Ügyfélszolgálati Csoport feladata. A panaszok ügyintézése során biztosítani kell a pártatlan, megfelelő szakértelemmel és a mindenkori vonatkozó jogszabályok szerinti gyors és hatékony ügyintézés.

## **5. A panasz felvétele**

A panaszt – mely formai megkötöttség nélkül nyújtható be – annak tényleges felvetődésétől számított 15 napon belül kell bejelenteni. A panaszbejelentés módja lehet szóbeli (személyesen, telefonon) vagy írásbeli (postai, illetve elektronikus levélben).

- a) Személyes megtett szóbeli panasz  
Az Ügyfélszolgálati irodában (1086 Budapest, Somogyi Béla utca 6.) ügyfélfogadási időben (munkanapokon 11-13 óra között) előadott panasz
- b) Telefonon megtett szóbeli panasz  
A Társaság +36+1-1235-4545 ügyfélszolgálati telefonszámára (hétfő-csütörtök 7-16 óráig, péntek 7-15 óráig) előadott panasz
- c) Postai szolgáltató útján megküldött írásbeli panasz  
A Társaság 1085 Budapest, Somogyi Béla utca 6. címére postai szolgáltató útján megküldött panasz
- d) Elektronikus úton megküldött írásbeli panasz  
A Társaság [ugyfelszolgalat@mhk.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mhk.hu) elektronikus levélcímére előadott panasz

## 6. A panasz tartalma

A rögzített panasznak minimálisan tartalmaznia kell:

- (i) ügyfél/panaszos nevét;
- (ii) ügyfél lakcímét, székhelyét, levelezési címét, telefonszámát;
- (iii) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, valamint az értesítés módját;
- (iv) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölését;
- (iv) a panasz rövid leírását;
- (v) a panaszos konkrét igényének megjelölését;
- (vi) a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok(at);
- (vii) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást;
- (ix) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat;
- (x) a megoldás leírását, illetve a Társaság nyilatkozatát az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- (xi) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása;
- (xii) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- (xiii) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

## 7. A panasz kezelése

- a. Írásbeli panasz  
Az írásbeli – ideértve a postai szolgáltató útján vagy elektronikusan úton megküldött – panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell. A panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, azért külön díjat a Társaság nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó és rendelkezésre álló körülmény figyelembevételével történik. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 5 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.
- b. Szóbeli panasz  
A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél nem elégedett az

ügyfélszolgálati munkatárs által adott azonnali válasszal, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel a jelen panaszkezelési eljárásrendet 5. pontjában foglalt adattartalommal és ezután a Társaság az írásbeli panaszra érvényes panaszkezelési eljárásrendet alkalmazza.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával a Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályához, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz (1051 Budapest, Sas u. 19.), valamint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat, melynek elérhetőségeiért kattintson [ide!](#)

## **8. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló általános adatvédelmi rendelet (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően, valamint a Társaság [Adatkezelési tájékoztatójában foglaltak](#) alapján kezeli.