



PORSCHE

ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

1. Bevezető (irányelv)

Az ügyfélreklamáció kezelése nem egyfajta negatív, fárasztó és kellemetlen feladatot kell, hogy jelentsen. A reklamáció *lehetőséget* ad számunkra, hogy az elkövetett hibát feltárjuk, a következtetéseket levonjuk. Az adott ügy tanulságait hasonló esetekkel kapcsolatban hasznosítani lehet. Az ügyfélreklamáció korrekt kezelése az egyik legjobb és leghatásosabb módja az ügyfelek megtartásának. A probléma korrekt és hatékony (nem feltétlenül az ügyfél javára történő) megoldását követően ügyfelünk elégedett lesz. A panaszokat és a panaszt emelő ügyfeleket mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kell kezelni.

2. Hatály

2.1. Cél

A jelen eljárásrend célja, hogy a vonatkozó jogszabályi előírásokkal, gyári követelményekkel és a Porsche Holding cégcsoport szabályzataival összhangban lefedtesse a Porsche Centrum Budapest dolgozói számára az ügyfelek által előterjesztett panaszok szakszerű és korrekt kivizsgálásának szabályait.

Egyéb vonatkozó előírások:

- Porsche Holding irányelvek (Richtlinien)
- ISO 9001-es minőségirányítási szabvány
- Információbiztonságra vonatkozó szabályzat
- ISO 27001 információbiztonsági szabvány
- Volkswagen AG / Porsche AG gyári irányelv
- Garancia tájékoztató / ismertető
- hatályos magyarországi jogszabályok
- Ptk. hatályos szavatossági rendelkezései
- Hatályos jogszabály, Kormányrendelet a jótállásról

2.2. Érintett területek

A jelen eljárásrend hatálya kiterjed értékesítési és vevőszolgálati területekre.



PORSCHE

3. Panaszkezelési folyamat

3.1. A panasz meghatározása

Panasz a Porsche Centrum Budapest vagy a Porsche Centrum Budapest valamely munkatársának tevékenységével, szolgáltatásával, ügyletével, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi – akár szóban, akár írásban közölt – kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Porsche Centrum Budapest eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

3.2. A panasz benyújtásának módjai

Az ügyfél a következőképpen tehet panaszt:

- 1) személyesen a Porsche Centrum Budapest bemutatótermében, vagy telefonon
- 2) panaszlevelet ír és azt postai úton vagy e-mailen küldi meg számunkra
- 3) panaszlevelet ír, melyet személyesen ad át

A panaszügyintézés helye a Porsche Centrum Budapest bemutatóterme:

Cím: 1117 Budapest, Szerémi út 63.

Telefonszám: 06 1 382 3000

központi e-mail cím: erteakesites@porsche.hu

A képviselő vagy meghatalmazott útján benyújtott panasz esetén vizsgálni kell a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a közvetlenül a panaszosként megjelölt ügyfélhez kell fordulni az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A telefonon vagy személyesen tett szóbeli panasz esetén a Porsche Centrum illetékes munkatársa személyesen találkozik vagy beszél az ügyféllel és segítséget nyújt a probléma megfogalmazásában, és lehetőség szerint megpróbálja a problémát megoldani. Ha a panasz azonnal nem orvosolható, kivizsgálást igényel vagy az ügyfél változatlanul panaszt kíván tenni, azt írásban, az üzletben kihelyezett és a jegyző által hitelesített „Vásárlók könyvébe” tett bejegyzéssel teheti meg. Porsche Centrum Budapest 30 napon belül köteles érdemben kivizsgálni és megválaszolni a vásárlók könyvébe írt panaszt. A vásárló megkapja bejegyzése egy példányát, az eredeti bejegyzést a Porsche Centrum Budapest eltávolítja a könyvből, és ezeket az oldalakat elzártan kell megőriznie, és szükség esetén a hatóságnak kell megmutatnia.

Fogyasztói minőségi kifogás esetén a mellékelt formanyomtatvány (Jegyzőkönyv fogyasztó minőségi kifogásáról) kitöltésével teheti meg. A nyomtatvány kitöltését és aláírását követően (az ügyfél és a



PORSCHE

Porsche Centrum Budapest alkalmazottja is alá kell, hogy írja a jegyzőkönyvet) az ügyfél megkapja a jegyzőkönyv másolatát. Előfordulhat, hogy az ügyfél nem kíván írásban panaszt tenni. Ebben az esetben is szükség van jegyzőkönyvre, melyet a Porsche Centrum Budapest alkalmazottja vesz fel.

A központi telefonszámra érkező bejelentés esetén az ügyfél elérhetőségét elkérjük, és az ügyfélreferens legkésőbb a következő munkanapon felveszi az ügyféllel a kapcsolatot annak érdekében, hogy a problémát mielőbb megoldhassuk.

Levélben vagy e-mailben érkezett panasz esetén a levél beérkezésétől számított legkésőbb 5 napon belül írásbeli visszaigazolást kell küldeni a panasz kézhezvételéről, és tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy panaszát rövid időn belül kivizsgáljuk, és annak eredményéről 30 napon belül írásban tájékoztatjuk.

A személyesen átadott panaszlevél esetében az ügyben illetékes munkatárs átveszi az ügyféltől a panaszlevelet, arról fénymásolatot készít, dátumozva aláírja, és az aláírt példányt visszaadja az ügyfélnek.

Hatósági megkeresés (pl. bíróság, rendőrség, adóhatóság) esetén a hatóság által megszabott 15 vagy 30 nap a válaszadási idő.

3.3. A panasz kivizsgálásának menete

A panaszt az érintett osztály rövid időn belül kivizsgálja, és annak eredményéről legkésőbb 30 napon belül írásban tájékoztatja az ügyfelet. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a határidő lejárta előtt írásban tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével. A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz követhető eszkalálásáról.

A probléma megoldása során a jogszabályok és a Porsche Centrum Budapest érvényes előírásai szerint kell eljárni.

Az érintett üzleti terület vezetése köteles biztosítani, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt olyan alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél az elsődleges válasszal nem elégedett, az érintett üzleti terület vezetése köteles biztosítani az ügyintézés ellátó terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A panasszal kapcsolatban hozott érdemi döntést pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni és azt írásba foglalva továbbítani kell az ügyfél részére.

A panasz elutasítása esetén a válaszban tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint - a Porsche Centrum Budapest felügyeleti hatóságának eljárását kezdeményezheti.



PORSCHE

4. Ellenőrzés

4.1. Tájékoztatás a beérkezett panaszokról

Az ügyfélpanaszt fogadó terület munkatársa a terület vezetőjét a beérkező panaszról minden esetben tájékoztatni köteles. A területvezető feladata és felelőssége figyelemmel kíséreni az adott panasszal kapcsolatos ügyintézését, és szintén ő felel azért, hogy az ügyfél az előírt határidőn belül írásbeli választ kapjon a panaszára.

A területvezető a panaszról a Porsche Centrum Budapest vezetőségét haladéktalanul (1 munkanapon belül) értesíti minden olyan esetben, amikor a Porsche Centrum Budapest jó hírneve kerül(het) veszélybe, illetve amikor a lehetséges vagy várható veszteség az 1.000 EUR értéket meghaladja.

Bármely olyan ügyfélpanaszról, amely bírósági, választottbírósi vagy felügyeleti eljárás kezdeményezését helyezi kilátásba, a Jogi osztályt is értesíteni kell.

4.2. A panaszok nyilvántartása

A Porsche Centrum Budapest az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.



PORSCHE

4.3 Fogyasztói felügyeleti hatóságok

Amennyiben a panasz kezelésével, illetve annak eredményével nem ért egyet, vagy panaszát továbbra is fenntartja, a következő szervekhez fordulhat:

A,) lakóhelye szerint illetékes járási hivatal, melynek elérhetőségeit az alábbi linkre kattintva, lakóhelyének megjelölésével kiválaszthatja, így az aktuális, pontos elérhetőségeket közvetlenül megtekintheti:

<http://jarasinfo.gov.hu/>

☒ Cégünk székhelye (Porsche Inter Auto Hungaria Kft, 1139 Budapest, Fáy utca 27.) szerinti Járási Hivatal elérhetősége az alábbi:

Budapest XIII. kerületi Járási Hivatal

1139 Budapest, Pap Károly utca 4-6.

Telefonszám: +36 1 896-5302, +36 1 896-5303 Fax: +36 1 237-4827

E-mail: titkarsag@13kh.bfkh.gov.hu

☒ A Közlekedési Felügyelőség neve és címe:

Budapest Főváros Kormányhivatala Közlekedési Felügyelőség

1033 Budapest, Mozaik utca 5.

B,) Panaszával jogosult a Békéltető Testületek közreműködését is kérni, panaszát ezen testületek előtt is intézheti. Ennek érdekében az Ön lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testület elérhetőségét, lakóhelyének megadásával, az alábbi linkre kattintva érheti el:
<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

☒ Cégünk székhelye szerinti Békéltető Testület elérhetőségei:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Honlap cím: bekeltet.bkik.hu

5. Iratmegőrzés

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat az ügyfélkapcsolatot tartó osztály a Porsche Centrum Budapest mindenkori iratkeltezési és iratmegőrzési szabályzatában meghatározott ideig, de legalább 3 évig köteles az ügyféléktában megőrizni.



PORSCHE

Jegyzőkönyv

a fogyasztó minőségi kifogásáról

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet alapján

Fogyasztó neve:			
Fogyasztó címe:			
Fogyasztási cikk azonosító adatai, megnevezése:			
Fogyasztási cikk vételára:			
Bizonylat sorszáma:			
Vásárlási időpontja:			
Hiba bejelentésének időpontja:			
Hiba leírása			
A fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény:	Egyéb:		
Kijavítás	Kicserélés	Árleszállítás	Elállás
A kifogás rendezésének a módja:			
Amennyiben a rendezés módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indoklása:			
<i>Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.</i>			
Amennyiben a kifogás elutasításra kerül, ennek indoklása:			
Az időpont, amikor a fogyasztó a terméket átveheti:			

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A testületek elérhetősége megtalálható a www.bekeltetes.hu honlapon.

Alulírott fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok, hogy a vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint a minőségi kifogás kezelése céljából kezelje.

Alulírott fogyasztó nyilatkozom, hogy jelen jegyzőkönyv egy példányát a mai napon átvettem.

Alulírott forgalmazó a fentiekben megjelölt fogyasztási cikket intézkedés végett átvettem:

.....ÉvHóNap

.....
Fogyasztó

.....
Forgalmazó