**Panaszkezelési Szabályzat**

**GOLDHOUSE Ingatlaniroda**

A GOLDHOUSE Ingatlaniroda a jelen Panaszkezelési szabályzat szerint kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

1. Iktatja és rögzíti a beérkező panaszokat
2. Biztosítja a panaszok gyors és hatékony kivizsgálását
3. Garantálja a panaszok megkülönböztetés nélküli, egyenlően egyforma szabályok szerint történő kezelését és kivizsgálását.

A szabályzat meghatározza:

* A panaszok ügyintézésére jogosult személyek körét
* A panaszok bejelentésének módját
* A panaszok elintézésére vonatkozó belső eljárásirendet
* A panasz elutasítása esetén, a panasz által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket
* A panasz nyilvántartás szabályzatot

**Fogalom meghatározások:**

**Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, szolgáltatást igénybe vesz vagy az áruval, szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

**Vállalkozás**: aki az olyan tevékenységét, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti, önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi;

**Szolgáltatás**: ingatlanközvetítésre irányuló eljárás, amely nem eredménykötelem, tehát az ingatlaniroda részéről nem eredmény elérése a szerződéses kötelezettség, hanem minden az adott helyzetben elvárható magatartás tanúsítása, annak érdekében, hogy az ingatlanközvetítésre irányuló eljárás sikeres legyen.

**Békéltető testület**: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet.

**Fogyasztói jogvita**: a fogyasztó és a GOLDHOUSE Ingatlaniroda közötti ingatlanközvetítésre vonatkozó szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.

**Panasz: a GOLDHOUSE Ingatlanirodának,** a szerződés megkötésével, az ügyfélnek a szerződés fennállása alatti, a GOLDHOUSE Ingatlaniroda részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a GOLDHOUSE Ingatlanirodától általános tájékoztatást igényel.

**Panaszos**: az az ügyfél, aki a **GOLDHOUSE Ingatlaniroda** ingatlanközvetítésre vonatkozó szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatást vagy ajánlatot kér. A panaszos természetes személy és jogi személy is lehet.

**A panasz kivizsgálása:**

Az érintett GOLDHOUSE Ingatlaniroda és az azzal együttműködő ügyvéd végzi.

**A panasz megválaszolására jogosult:**

Az érintett GOLDHOUSE Ingatlaniroda vezetője, tulajdonosa, illetve az általa megjelölt ügyvéd, jogi képviselő (Dr. Kováts-Major Emese Ügyvédi Iroda, 1102 Budapest, Liget utca 21. 2/1., eljáró ügyvéd: Dr. Kováts-Major Emese, KASZ: 36064883)

A felvételtől vagy a beérkezéstől számított 30 napon belül köteles a panaszt írásban megválaszolni.

A kivizsgálásban és a döntéshozatalban nem vehet részt az, aki a panasszal érintett szolgáltatás nyújtásában közreműködött.

**Panasztétel módja:**

* szóban személyesen
* írásban postai vagy elektronikus levélben

A panaszos személyesen járhat el, vagy megfelelő okiratba foglalt képviselője útján. A képviselő képviseleti jogosultságát hitelt érdemlően köteles igazolni. A meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Jegyzőkönyv felvétele esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos meghatalmazotti képviselőként eljáró panaszbenyújtó személy nevét is. A meghatalmazott eljárása által a panaszos válik kötelezetté illetve jogosulttá.

**Panasz kivizsgálása:**

A panasz kivizsgálására valamennyi vonatkozó körülmény figyelembevételére kerül sor.

Szóbeli vagy személyes panasz azonnal megvizsgálásra kerül, illetve amennyiben lehetséges, nyomban orvoslásra kerül. Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy nem vezet eredményre, vagy a panaszos a választ nem fogadja el, jegyzőkönyv felvételére kerül sor.

Írásbeli panasz esetén a panaszos a panaszt átadhatja az irodában tartózkodó személynek, a panaszt felvevő személy haladéktalanul továbbítja a panaszt az illetékes részére. A panaszost tájékoztatni kell a továbbiakban eljáró személy kilétéről és elérhetőségéről. A panaszra legkésőbb 30 napon belül írásban választ kell adni.

**A panasz elutasítása:**

A GOLDHOUSE Ingatlaniroda a hozzá intézett panaszok kivizsgálása, valamint az azokra adandó válaszok és megoldások kialakítása során arra törekszik, hogy ügyfélközpontú módon mérlegelje és értékelje a bejelentésben foglaltakat, és a panaszokat teljeskörűen és mindkét fél számára megfelelő módon, lehetőség szerint konszenzussal, de legalább kompromisszumos formában zárja le. A panasz elutasítása esetén a GOLDHOUSE Ingatlaniroda válaszában köteles megindokolni álláspontját és tájékoztatni a panaszost, hogy panaszával annak jellege szerint mely hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat jogorvoslatért.

A GOLDHOUSE Ingatlaniroda által nyújtott szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével, teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a fogyasztó lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulhat. A fogyasztóvédelmi eljárás a területileg illetékes járási hivatalnál írásban kezdeményezheti, vagy fordulhat az illetékes bírósághoz.

**A GOLDHOUSE Ingatlaniroda a hozzá beérkezett panaszról, valamint az intézkedésekről nyilvántartást vezet, az alábbi adatokkal:**

* + panaszos vagy képviselője neve
  + lakcíme, levelezési címe vagy tartózkodási helye,
  + telefonszáma
  + email címe.
  + a panasz előterjesztésének helye, módja, ideje.
  + a panasz leírása.
  + a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény.
  + a panasszal érintett szerződés száma, teljesítési határideje, végrehajtásért felelős személy neve, a panasz megválaszolásának időpontja.

**A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai:**

A GOLDHOUSE Ingatlaniroda partnereihez intézett panaszokra vonatkozó személyes adatokat a GOLDHOUSE Ingatlaniroda mindenkor hatályos Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli.

**A kezelt személyes adatok köre**:

Kizárólag azon panaszosok adatait kezeljük, akikkel jogviszonyba kerülünk, és akik a panaszaikat közvetlenül hozzánk intézik. A panasszal kapcsolatos kezelt adatok kezelésének jogalapja az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése, valamint az adatkezelő és a panaszos jogos érdekeinek érvényesítése.

A panaszt és az arra adott választ a GOLDHOUSE Ingatlaniroda 5(öt) évig megőrzi.

A GOLDHOUSE Ingatlaniroda a Panaszkezelési Szabályzatot a honlapján teszi közzé.