

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

RE/MAX Ingatlan Franchise Hálózat
érvényes 2024. június 1-től

A RE/MAX Ingatlan Franchise Hálózat (a továbbiakban RE/MAX) a jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) szerint kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

1. Mi a célja és kire vonatkozik?

- Rögzíti az RE/MAX panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait;
- Biztosítja a tevékenységével kapcsolatban felmerült és az ügyfelek által a hálózat tagjaihoz intézett panaszok hatékony, gyors kivizsgálását;
- Garantálja a panaszok és a panaszosok mindenfajta megkülönböztetés nélküli, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint történő kezelését és kivizsgálását.

Kiterjed az RE/MAX bármely tagjával jogviszonyba kerülő valamennyi ügyfélre.

Az RE/MAX tagjai:

Ht Estates Korlátolt felelősségű Társaság, rövid név: Ht Estates Kft székhely: 1061 Budapest, Andrássy út 5 IV/14

postázási cím: 1061 Budapest, Andrássy út 5 IV/14

nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

céggjegyzékszám: 01-09-961937

európai egyedi azonosító: HUOCCSZ.01-09-961937

adószám 23361117-2-42

statisztikai szám: 23361117-7022-113-01.

képviselő: keszthelyi Bence László ügyvezető önállóan

elektronikus elérhetőség: info@remax.hu

Az adatvédelemmel kapcsolatos megkeresésekre: info@remax.hu

A cég honlapja: www.remax.hu

- **Franchise Partner**, aki az HT Estates Kft.-vel, mint a Master Franchise Tulajdonossal franchise jogviszonyban áll.
A Franchise Partnerek adatai elérhetőek a www.remax.hu weblapon
- A Franchise Tulajdonossal vagy a Franchise Partnerrel ingatlanközvetítésre irányuló megbízási jogviszonyban álló egyéni vagy társas vállalkozás, aki a Franchise Tulajdonos vagy a Franchise Partner által működtetett Ingatlanközvetítő irodában ingatlanközvetítési tevékenységet folytat **(Ingatlanközvetítő)**.

2. Mit tartalmaz?

A Szabályzat meghatározza a:

- a panaszok ügyintézésére jogosultak körét,
- a panaszok bejelentésének módját,
- a panaszok elintézésére vonatkozó belső eljárásrendet,
- a panasz elutasítása esetén a panaszos által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket,
- valamint a panaszügyi nyilvántartás szabályait.

3. Milyen jogszabályoknak kell megfelelni?

Az RE/MAX a jelen Szabályzatot az alábbi jogszabályok és az Európai unió alábbi jogi aktusa figyelembevételével alkotta meg:

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény vonatkozó rendelkezései

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendeletében (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);
- a 2023. évi XXV. törvény, a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról (Panasztv.)

4. 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: termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában;

békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett;

fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a RE/MAX közötti szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a RE/MAX között külön megkötésre kerülő szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy;

panasz: a RE/MAX - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, az ügyfélnek a szerződés fennállása alatti, a RE/MAX 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 az RE/MAX-tól általános tájékoztatást igényel.

panaszos: az az ügyfél, aki a RE/MAX bármely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatást vagy ajánlatot kér. Panaszos lehet az a személy is, aki a RE/MAX eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja. A panaszos természetes személy és jogi személy is lehet egyaránt.

5. Kik intézhetik a panaszokat (felvétel, kivizsgálás, válaszadás)?

A panasz felvételét:

- a **személyesen előterjesztett** panasz esetén a panasszal érintett, a RE/MAX valamely tagjával jogviszonyban álló **ingatlanközvetítő vagy az irodavezető** végzi;
 - a **telefonon előterjesztett** panaszokat a hívott telefonszámot használó személy veszi fel;
 - az **írásban előterjesztett** panaszok esetén az a személy végzi, akihez az írásbeli panasz beérkezik.
- A panasz felvételét végző köteles a panaszt legfeljebb 24 órán belül továbbítani a panaszt kivizsgálónak.

A panasz kivizsgálását:

- az érintett RE/MAX Iroda vezetője/Franchise Partner végzi.
- A Franchise Központot érintő általános ügyekben az FR Központ erre kijelölt munkatársa jár el.

A vizsgálat eredményét legkésőbb 10 munkanapon belül köteles továbbítani a panasz megválaszolására jogosult személy részére.

A panasz megválaszolására jogosult:

- az érintett RE/MAX Iroda vezetője/Franchise Partner
- Franchise Központot érintő esetekben a Franchise Tulajdonos és az arra felhatalmazott munkatárs.

A felvételtől vagy beérkezéstől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül köteles az érintett RE/MAX tag a panaszt írásban megválaszolni.

A kivizsgálásban és a döntéshozatalban **nem vehet részt az, aki a panasszal érintett szolgáltatás nyújtásában közreműködött (pl. az ingatlanközvetítő)**, viszont a panasz kivizsgálásához **mindenkor köteles teljes körű tájékoztatást nyújtani.**

6. Hogyan lehet panaszt tenni? (Panaszfelvétel)

A panaszos a panaszát:

- **szóban (személyesen vagy telefonon), vagy**
- **írásban (személyesen, postai levélben és elektronikus levélben) is megteheti** a panasszal érintett RE/MAX tagnál, munkanapokon 8 órától 17 óráig illetve a www.remax.hu honlapon akár üzenetben, akár az ott megadott email elérhetőségeken (telefonszám, cím, email-cím).

A panaszos személyesen vagy képviselője útján is eljárhat. A képviselő képviseleti jogosultságát hitelt érdemlően köteles igazolni a RE/MAX tag felé. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Jegyzőkönyv felvétele esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos meghatalmazotti képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó személy nevét is. Meghatalmazás hiányában a panaszt intéző közvetlenül a panaszoshoz fordulhat.

7. Hogyan kell a panaszt kivizsgálni?

A panasz kivizsgálására valamennyi vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor. A panasz kivizsgálásának menete függ a panasz előterjesztésének módjától.

A panasz kivizsgálása és megválaszolása térítésmentes, azért külön díjat a RE/MAX nem számol fel a panaszos felé. A telefonon történő panaszkezelés nem emelt díjas telefonszámon történik.

A bejelentés alapján gondoskodni kell:

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A. Szóbeli (személyesen vagy telefonon) panasz kivizsgálása:

A személyesen vagy telefonon előterjesztett szóbeli panaszt **azonnal megvizsgálja, és amennyiben arra mód van, nyomban orvosolja az, akinél a panaszt előterjesztették.**

Ha az **azonnali kivizsgálás nem lehetséges**, vagy az nem vezet eredményre, így különösen, ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a panasz felvételére jogosult **a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel** (2. sz. melléklet), valamint közli a panaszossal a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A **jegyzőkönyv egy másolati példányát** a panaszosnak nyomban **átadja**, ill. **telefonon közölt** szóbeli panasz esetén **az érdemi válasszal együtt megküldi a panaszosnak**.

A **telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt** az érintett RE/MAX köteles **egyedi azonosítószámmal** ellátni.

B. Írásbeli panasz kivizsgálása:

A RE/MAX a Panaszbejelentő Lapon (1. sz. melléklet), vagy ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Amennyiben a panaszos az írásbeli panaszát nem a felvételre jogosult személy részére küldi meg, vagy az Irodában nem a felvételre kijelölt személynek adja át, **a panaszt felvevő személy a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt az illetékes részére**.

A RE/MAX Irodában **személyesen leadott** írásbeli panasz esetén a panaszost **tájékoztatni kell a továbbiakban eljáró személy kilétéről és elérhetőségéről**.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további – így különösen a panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szükség, akkor az érintett RE/MAX tag képviselője haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot.

8. Mikor és hogyan kell a panaszra választ adni?

A. Szóbeli panasz esetén: azonnal (ld a „V. Panasz kivizsgálása” 1. pontban leírtakat)

B. Írásbeli panasz esetén:

Az írásbeli panaszt a válaszadásra jogosult RE/MAX tag köteles **a panasz beérkezését követő legkésőbb 30 (harminc) napon belül írásban, érdemben megválaszolni: postai úton, e-mail útján vagy személyesen, ahogy a panaszos igényelte**.

A panasz kivizsgálásának eredményéről pontos, közérthető és egyértelmű indokolással együtt tájékoztat.

A RE/MAX a panaszra adott érdemi válaszban részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésére, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, továbbá a panasszal kapcsolatos jogorvoslati lehetőségekre.

C. Alaptalan (rosszhiszemű) panasz esetén:

Nyilvánvalóan alaptalan bejelentések esetén (pl. névtelen bejelentés 2 naponta ugyanabban az ügyben) a panasz kivizsgálása mellőzhető. A bejelentések megtehetőek névvel vagy név nélkül, azonban a névtelen bejelentések érdemi vizsgálata szintén mellőzhető, kivéve, ha súlyos jog- vagy érdeksérelemre utal. A vizsgálatról tudomást szerezhet az a személy is, akivel szemben a bejelentést tették – de ő a bejelentő személyét nem ismerheti meg.

9. A panasz elutasítása, jogorvoslati lehetőségek

A RE/MAX a hozzá intézett panaszok kivizsgálása, valamint az azokra adandó válaszok és megoldások kialakítása során arra törekszik, hogy ügyfélközpontú, fogyasztóbarát módon mérlegelje és értékelje a

bejelentésben foglaltakat, és a panaszokat teljeskörűen és mindkét fél számára megnyugtató módon zárja le. A RE/MAX a körülmények által adott lehetőségekhez mérten minden tőle telhetőt igyekszik megtenni annak érdekében, hogy elkerülje a jogviták kialakulását.

A panasz elutasítása esetén a RE/MAX érintett tagja válaszában köteles **megindokolni álláspontját és tájékoztatni a fogyasztót**, hogy panaszával – annak jellege szerint- **mely hatóság vagy békéltető testülethez fordulhat jogorvoslatért.**

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a RE/MAX a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

- A RE/MAX által nyújtott szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében **a fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulhat.** A fogyasztóvédelmi eljárás a területileg illetékes járási hivatalnál írásban kezdeményezhető.
- A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos mindenkor hatályos polgári perrendtartás szabályai szerint keresettel **fordulhat az illetékes bírósághoz.**

10. Milyen nyilvántartást és kinek kell vezetni?

A RE/MAX valamennyi tagja a **hozzá beérkezett panaszt egyedi azonosító jellel látja el** és erről, valamint az intézkedésekről naprakész **elektronikus nyilvántartást vezet** az alábbi adatokkal: a) a panaszos (és képviselője) nevét;

b) a panaszos lakcímét (nem természetes személy esetén a székhelyét), levelezési címét, telefonszámát, e-mail címét;

c) a panasz előterjesztésének helyét, módját és idejét;

d) a panasz leírását;

e) a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;

e) a panasszal érintett szerződés száma;

f) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;

f) az intézkedés teljesítésének határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését;

g) a panasz megválaszolásának időpontját.

11. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

a) Az adatkezelők, az adatkezelés módja

A RE/MAX tagjaihoz intézett panaszokra vonatkozó személyes adatokat a Franchise Tulajdonos mindenkor hatályos Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli.

Tekintettel arra, hogy az HT Estates Kft. az egész RE/MAX Ingatlan Franchise Hálózat Franchise Tulajdonosa és üzemeltetője, a HT Estates Kft. valamennyi, a RE/MAX Ingatlan Franchise Hálózattal kapcsolatba kerülő panaszos adatát kezeli.

A Franchise Partner kizárólag azon panaszosok adatait kezeli, akikkel jogviszonyba kerül, és akik a panaszukat közvetlenül hozzá intézik.

Ingatlanközvetítő kizárólag azon panaszosok adatait kezeli, akikkel bármilyen jogviszonyba kerül, és akik a panaszukat közvetlenül hozzá intézik.

A személyazonosságát felfedő bejelentő személyes adatait a bejelentést vizsgáló személyeken kívül más nem ismerheti meg. A személyes adatokat a vizsgálók kötelesek titokban tartani, azokat nem oszthatják meg a RE/MAX egyetlen más szervezeti egységével vagy munkatársával, partnerével sem. Az érintetteknek a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.

b) A kezelt személyes adatok köre

A panasszal érintett RE/MAX tag a panaszkezelés során a 10. pontban (panaszkezelés nyilvántartása) felsoroltakon túl a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) a panaszos igénye,
- b) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek nem állnak a saját iroda/RE/MAX Iroda rendelkezésére;
- c) meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében teljes bizonyító erejű okiratba foglalt érvényes és hatályos meghatalmazás;
- d) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

c) Az adatkezelés jogalapja

A panasszal kapcsolatosan kezelt adatok kezelésének jogalapja az adatkezelőre vonatkozó **jogi kötelezettség teljesítése, valamint az adatkezelő és a panaszos jogos érdekeinek** érvényesítése.

d) Az adatkezelés időtartama

A panaszt és az arra adott választ a RE/MAX érintett tagja 5 (öt) évig őrzi meg.

12. A Szabályzat közzététele és módosítása

A RE/MAX tagjai a jelen Panaszkezelési Szabályzatot az ügyélforgalom előtt nyitva álló Saját irodákban/ RE/MAX Irodákban közzéteszik.

A szabályzat rendszeres felülvizsgálatáról és aktualizálásáról a HT Estates Kft. gondoskodik a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelően és az ügyféligények minél hatékonyabb kezelése érdekében. A módosítások csak a közzétételt követően hatályosak.

Jelen Szabályzat 2024. június 01. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Mellékletek:

- Panaszbejelentő lap
- Jegyzőkönyv panasz felvételéről

A panasz egyedi azonosító száma:.....

1. sz. melléklet

PANASZBEJELENTŐ LAP

(az RE/MAX Ingatlan Franchise Hálózat által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos írásos panasz esetén)

A panaszos neve:

A panaszos képviselőjének neve:

A panaszos lakcíme (nem természetes személynél: székhely), levelezési cím, telefonszáma, e-mail címe:

.....

Érintett Iroda/terület:.....

Érintett ingatlanközvetítő/munkatárs:

A szerződés és BO száma:.....

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:

A panaszt felvevő személy:

A panasz részletes leírása (több panasz esetén az egyes panaszokat elkülönítetten kell rögzíteni, hogy azok teljeskörűen kivizsgálásra és megválaszolásra kerüljenek):

.....
.....
.....

A panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....
.....
.....

Folytatás a következő oldalon: igen/nem (aláhúzással jelölendő)

Kelt:

.....
(Panaszos aláírása, személyesen, szóbeli panasznál)

A panaszt átvettem aKft (cím:
..... képviselőjében:

Kelt:

.....
(Panaszt átvevő személy aláírása)

Az előző oldal folytatása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Csatolt iratok:

.....
.....
.....
.....

Kelt:,

.....
(Panaszos aláírása, személyesen, szóbeli panasznál)

A panaszt átvettem a Kft (cím:

..... képviselőjében:

Kelt:,

.....
(Panaszt átvevő személy aláírása)

A panasz egyedi azonosítószáma:.....

2. sz. melléklet

JEGYZŐKÖNYV PANASZ FELVÉTELÉRE

(az RE/MAX Ingatlan Franchise Hálózat által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos szóbeli panasz esetén, ha nem lehet azonnal megválaszolni)

A panaszos neve:

A panaszos képviselőjének neve:

A panaszos lakcíme (nem természetes személynél: székhely), levelezési cím, telefonszáma, e-mail címe:.....

Érintett Iroda/terület:.....

Érintett ingatlanközvetítő/munkatárs: A

szerződés és BO száma:.....

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:

A panaszt felvevő személy:

A panasz részletes leírása (több panasz esetén az egyes panaszokat elkülönítetten kell rögzíteni, hogy azok teljeskörűen kivizsgálásra és megválaszolásra kerüljenek):

.....
.....
.....

A panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....
.....
.....

Folytatás a következő oldalon: igen/nem (aláhúzással jelölendő)

A panaszt felvettem aKft (cím:
..... képviselőjében:

Kelt:,

.....
(Panaszt átvevő személy aláírása) A

felvett panasz mindenben megfelel az általam előadottaknak.

Kelt:,

.....
(Panaszos aláírása, személyesen, szóbeli panasznál)

Az előző oldal folytatása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Csatolt iratok:

.....
.....
.....
.....

A panaszt felvettem aKft (cím:
..... képviselőjében:

Kelt:,

.....
(Panaszt átvevő személy aláírása) A

felvett panasz mindenben megfelel az általam előadottaknak.

Kelt:,

.....
(Panaszos aláírása, személyesen, szóbeli panasznál)