

Panaszkezelési Szabályzat

Datalan Informatika — webtárhely, domain és e-mail szolgáltatások

Hatálybalépés: 2026.01.01

Verzió: 1.0

1. Bevezetés, cél és hatály

- 1.1. Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza a Bence Krisztián E.V. (a továbbiakban: Szolgáltató) szolgáltatásaihoz kapcsolódó panaszok benyújtásának, nyilvántartásának, kivizsgálásának és elintézésének egységes, átlátható és jogszerű rendjét.
- 1.2. A Szabályzat minden olyan természetes és jogi személyre kiterjed, aki a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe veszi vagy azokkal kapcsolatba kerül. A panaszkezelési eljárás alkalmazandó mind a fogyasztói, mind az üzleti ügyfelekkel fennálló jogviszonyokra, kivéve, ha jogszabály más eljárást ír elő.
- 1.3. A jelen dokumentum az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elválaszthatatlan része.

2. Szolgáltató adatai

- **Szolgáltató / Üzemeltető neve:** Bence Krisztián E.V.
- **Jogi forma:** egyéni vállalkozó
- **Székhely:** 5435 Martfű, Munkácsy Mihály út 88.
- **Levelezési cím:** 2119 Pécel, Lázár Ervin utca 3.
- **E-mail:** info@datalan.hu
- **Telefon:** +36 28 786 246
- **Egyéni vállalkozói nyilvántartási szám:** 22411397
- **Adószám:** 60752129-1-36
- **Nyilvántartó szerv:** Belügyminisztérium – Egyéni Vállalkozói Nyilvántartás
- **Bankszámlaszám (IBAN):** HU41 1070 2301 7029 7535 5110 0005 (CIB Bank Zrt.)
- **ÁFA-státusz:** Alanyi adómentes (AAM)

- 2.1. Az adatkezeléssel kapcsolatos információkat a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

3. Fogalommeghatározások

- 3.1. **Panasz:** Minden olyan bejelentés – szóban vagy írásban –, amelyben az érintett a Szolgáltató szolgáltatásával, működésével, ügyfélszolgálatával, számlázásával, adatkezelésével vagy magatartásával kapcsolatban elégedetlenségének ad hangot.
- 3.2. **Érintett:** A panaszt benyújtó természetes személy vagy jogi személy.

4. A panasz benyújtásának módjai

4.1. A Szolgáltató a panaszokat az alábbi csatornákon fogadja:

- E-mail (elsődleges): info@datalan.hu
- Postai úton: 2119 Pécel, Lázár Ervin utca 3.

4.2. A panasz érdemi kivizsgálásához célszerű megadni:

- az érintett nevét és elérhetőségeit (e-mail, telefon),
- a szolgáltatás vagy termék megnevezését, rendelésazonosítót vagy szerződésszámot,
- a panasz tárgyát és a kifogásolt esemény részletes leírását,
- a kapcsolódó dokumentumokat (screenshot, log-részlet, üzenetváltás, számla stb.),
- a panasztevő konkrét igényét (jóváírás, helyreállítás, javítás, díjvisszatérítés stb.).

4.3. Hiánypótlás: Ha a panasz olyan mértékben hiányos, hogy az érdemi vizsgálat nem folytatható le, a Szolgáltató legfeljebb 7 napon belül hiánypótlásra kéri az érintettet. A hiánypótlás elmaradása a panasz elutasítását eredményezheti.

5. A panasz beérkezésének visszaigazolása

5.1. A Szolgáltató az írásban érkezett panasz beérkezését haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül visszaigazolja.

5.2. A visszaigazolás tartalmazza:

- a panasz fogadásának időpontját,
- az ügyintéző vagy kapcsolattartó nevét,
- a várható válaszadás határidejét.

6. A panasz kivizsgálása és határidők

6.1. Kivizsgálás menete

6.1.1. A panasz beérkezését követően a Szolgáltató megkezdí a vizsgálatot, amely magában foglalhatja:

- a rendelkezésre álló szervernaplók, rendszerlogok, monitoringadatok ellenőrzését,
- érintett belső vagy külső adatfeldolgozók bevonását (pl. tárhely, fizetési szolgáltató),
- az érintett ügyféltől további információk bekérését.

6.2. Érdemi válasz határideje

6.2.1. A Szolgáltató a panaszt az összes szükséges információ rendelkezésre állása esetén, de legfeljebb 30 napon belül érdemben megválaszolja.

6.3. Meghosszabbított vizsgálati idő

6.3.1. Ha a vizsgálat külső szolgáltatóktól vagy harmadik féltől kapott adatok beérkezését igényli, a határidő meghosszabbodhat.

6.3.2. Ebben az esetben a Szolgáltató:

- a 30 napos határidő lejárta előtt tájékoztatja az érintettet,
- megjelöli az új várható határidőt,
- indoklással látja el a hosszabbítást.

7. Döntés és intézkedések

7.1. Megalapozott panasz esetén

7.1.1. A Szolgáltató a panasz jellegével arányos intézkedéseket hozhat, így különösen:

- a szolgáltatás hibájának javítása, helyreállítása,
- díjvisszatérítés vagy kedvezmény biztosítása,
- jóváírás a következő számlában,
- szolgáltatás újbóli aktiválása,
- kompenzáció az ÁSZF-ben meghatározottak szerint.

7.2. SLA igények

7.2.1. Ha a panasz a szolgáltatás rendelkezésre állására (SLA) vonatkozik, az Ügyfél köteles a kiesés:

- észlelésétől számított 30 napon belül
- megfelelő dokumentációval (időbélyeg, logok, menetidők, monitoringadatok)
- igényét benyújtani.

7.2.2. A jóváírás kizárólag az igazolt és a Szolgáltató által elismert kiesés esetén alkalmazható.

8. Panaszok nyilvántartása és megőrzése

8.1. A Szolgáltató minden panaszt dokumentál, beleértve:

- a panasztevő adatait,
- a panasz pontos tartalmát,
- a vizsgálat lépéseit,
- az intézkedéseket,
- a panasz lezárásának időpontját.

8.2. A dokumentumokat a panasz lezárásától számított legalább 5 évig megőrzi, a vonatkozó adatvédelmi szabályok betartása mellett.

9. Külön panaszkezelési eljárások

9.1. Biztonsági incidens vagy adatvédelmi panasz

9.1.1. Ha a panasz személyes adat sérülésére, jogosulatlan hozzáférésre vagy más GDPR-érintettséggel járó incidensre vonatkozik, a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott eljárás szerint jár el.

9.1.2. Szükség esetén:

- legkésőbb 72 órán belül bejelenti a NAIH felé,
- értesíti az érintetteket, ha jogaikat jelentős kockázat fenyegeti.

9.2. Számlapanaszok

9.2.1. A számlázással kapcsolatos észrevételeket a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül kell bejelenteni.

10. Jogorvoslati lehetőségek

10.1. Ha az érintett a Szolgáltató válaszával nem ért egyet, jogosult:

- békéltető testülethez fordulni,
- polgári peres eljárást kezdeményezni a bíróság előtt,
- fogyasztóvédelmi bejelentést tenni a járási hivatal fogyasztóvédelmi osztályánál,
- az EU online vitarendezési (ODR) platformját igénybe venni: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
- Adatvédelmi jogsérelem esetén panasz tehető a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál: <https://naih.hu>

11. Adatvédelem és titoktartás

- 11.1. A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a Szolgáltató kizárólag a panasz kivizsgálásához szükséges mértékben kezeli.
- 11.2. A panaszkezelés során hozzáféréssel rendelkező személyek titoktartási kötelezettség alatt állnak.
- 11.3. Az adatkezelés részleteit az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

12. Felelősség

- 12.1. A Szolgáltató felelősségére, kártérítési kötelezettségére és korlátaira a mindenkor hatályos ÁSZF rendelkezései irányadók.

13. Hatály, módosítás és közzététel

- 13.1. A Szabályzat a Weboldalon történő közzététel napján lép hatályba, és visszavonásig érvényes.
- 13.2. A Szolgáltató fenntartja a jogot a Szabályzat módosítására. A lényeges változásokról a Weboldalon és szükség esetén e-mailben tájékoztatja Ügyfeleit.