

Hatályba lépés: 2023. december 17.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A **Forza Italia Kft.** (a továbbiakban: *Társaság*) fő célkitűzése az ügyfeleink, vendégeink, szerződéses partnereink magas szintű kiszolgálása.

Azonban a legjobb szándékunk ellenére is előfordulhat, hogy a szolgáltatásunk, tevékenységünk panaszra, észrevételre ad okot. Ilyen esetben a legfontosabb, hogy jelezze nekünk, hogy segíthessünk ügyének kivizsgálásában és megoldásában. Az alábbiakban ismertetjük a Panaszkezelési Szabályzatunkat Önnel.

A panasz, bejelentés (a továbbiakban: *Bejelentés*) a 2023. évi XXV. törvény „a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról” (a továbbiakban: *Panaszvtv.*) II. Fejezete (A Visszaélések Bejelentése) szerinti olyan jóhiszemű nyilatkozat, amely a Panaszvtv. hatálya alá tartozó módon és minőségben, tartalomban és formában jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt tartalmaz. Felhívjuk a figyelmet, hogy a nem jóhiszemű bejelentésekre a Panaszvtv. nem vonatkozik, valamint a nem jóhiszemű bejelentés esetén a bejelentővel szemben negatív jogkövetkezmények alkalmazhatóak. Azonosíthatatlan személy által (név nélkül, vagy becenév, álnév használatával) tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Társaság/Működtető indokolás nélkül mellőzheti.

A Bejelentést Panaszvtv. szabályai szerint kell vizsgálni, kezelni, elintézni.

A Panaszvtv. II. Fejezetének (Visszaélések Bejelentése) rendelkezéseit a Panaszvtv. 1. melléklet szerinti európai uniós jogi aktus végrehajtására vagy az annak való megfelelés érdekében kiadott jogszabály vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó, a Panaszvtv. 1. melléklet szerinti kötelező jogi aktusa hatálya alá tartozó esetekben csak akkor kell alkalmazni, ha a Panaszvtv. 1. melléklet szerinti európai uniós jogi aktus végrehajtására vagy az annak való megfelelés érdekében kiadott jogszabály vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó, a Panaszvtv. 1. melléklet szerinti kötelező jogi aktusa egyes visszaélések, jogsértések bejelentésére, az ezeket bejelentők védelmére vonatkozóan eltérő szabályokat nem állapít meg.

A belső visszaélés-bejelentési rendszert – a következő bekezdésben foglalt kivétellel – a foglalkoztatónál egy erre a célra kijelölt, pártatlan személy vagy szervezeti egység működtetheti.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésével szerződés keretében bejelentővédelmi ügyvéd vagy más külső szervezet is megbízható. Külső szervezet megbízása esetén a külső szervezetre a bejelentővédelmi ügyvédre irányadó összeférhetlenségi szabályokat, valamint az előző bekezdés szerinti pártatlansági szabályokat alkalmazni kell.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben Bejelentést tehet:

- a) a Társaság, mint foglalkoztató által foglalkoztatott,
- b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- c) a Társasággal, mint foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

E szabályzat alkalmazásában

- 1. foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi,
- 2. foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat,
- 3. foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben Bejelentést tehet **továbbá:**

- a) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- b) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- c) a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- d) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- e) a foglalkoztatóval az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- f) az a személy, akinek az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

(A továbbiakban a fentiekben felsoroltak bármelyike: **Bejelentő**.)

A Bejelentő a Bejelentést írásban vagy szóban teheti meg.

Szóbeli Bejelentés

A **szóbeli Bejelentést telefonon** vagy **más hangüzenetküldő rendszer útján**, vagy **személyesen** lehet megtenni.

A Társaságnál a belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében **nem használnak ún. rögzített rendszereket**, tehát nem használnak a Bejelentő hozzájárulását igénylő, rögzített telefonvonalat vagy egyéb rögzített hangüzenetküldő rendszert, ezért szóbeli Bejelentés esetén a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője (a továbbiakban: **Működtető**) a szóbeli Bejelentést írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a Bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Ha a Bejelentő **személyesen** teszi meg a Bejelentését, a Működtető a szóbeli Bejelentést

- a) – a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően – tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy
- b) írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a Bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A Működtető a szóbeli Bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.

Szóbeli Bejelentés esetén a Bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a Bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

A továbbiakban a Működtető a szóbeli Bejelentés esetén az írásbeli bejelentés szabályai szerint jár el.

Írásbeli Bejelentés

A Működtető a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett **írásbeli Bejelentés** kézhezvételétől számított **7 (hét) napon belül** a Bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a Bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a Bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az e törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

A Működtető a Bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a Bejelentés beérkezésétől számított **30 (harminc) napon belül** kivizsgálja.

Az előző bekezdésben foglalt határidőt különösen indokolt esetben, a Bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A Bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A Bejelentés kivizsgálásának és a Bejelentő Panasztv. 24. § szerinti

tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a **3 (három) hónapot**.

A Bejelentések kivizsgálásában való közreműködéssel szerződés keretében Bejelentővédelmi ügyvéd vagy más külső szervezet is megbízható. Külső szervezet megbízása esetén a külső szervezetre a Bejelentővédelmi ügyvédre irányadó összeférhetetlenségi szabályokat, valamint a Panasztv. 19. § (1) bekezdése szerinti pártatlansági szabályokat alkalmazni kell.

A Bejelentés kivizsgálása során a Működtető kapcsolatot tart a Bejelentővel, ennek keretében a Bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a Bejelentőt.

A Bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- a) a Bejelentést azonosíthatatlan Bejelentő tette meg,
- b) a Bejelentést nem a Panasztv. 20. § (2) és (3) bekezdése szerint erre jogosult személy tette meg,
- c) a Bejelentés ugyanazon Bejelentő által tett ismételt, a korábbi Bejelentéssel azonos tartalmú Bejelentés, illetve
- d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a Bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: Bejelentésben Érintett Személy) jogainak a Bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

A Bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a Bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a Panasztv. 20. § (1) bekezdése szerinti visszaélések orvoslására.

Ha a Bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

A Működtető a Bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a Bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a Bejelentőt írásban tájékoztatja.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a Működtető az előző bekezdésben foglaltakról a Bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A Működtető világos és könnyen hozzáférhető információt nyújt a belső visszaélés-bejelentési rendszer működésére, a Bejelentéssel kapcsolatos eljárásra, valamint az e törvény szerinti visszaélés-bejelentési rendszerekre és eljárásokra vonatkozóan.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között

- a) a Bejelentőnek,
 - b) annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a Bejelentésre okot adott,
- és

c) annak a személynek, aki a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet,

a Bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a Bejelentés kivizsgálása és a Bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és a Bejelentés kivizsgálásában közreműködő Bejelentővédelmi ügyvéd, illetve külső szervezet részére továbbíthatóak.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell az előző bekezdés hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok kezelésére a Panasztv. 6. § (2) bekezdését és – a Bejelentőre vonatkozó adatok tekintetében – a Panasztv. 6. § (4) bekezdését alkalmazni kell.

Ha a Bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a Bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kizárólag a továbbítás címzettje által tett, a Bejelentésre vonatkozó, e törvényben foglalt szabályok betartására irányuló jogi kötelezettségvállalás esetén és a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások figyelembevételével kerülhet sor.

A belső visszaélés-bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a személyazonosságát felfedő Bejelentő, valamint a Bejelentésben Érintett Személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg. A Bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a Bejelentés tartalmára és a Bejelentésben Érintett Személyre vonatkozó információkat – a Bejelentésben Érintett Személy tájékoztatásán túl – a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

A Bejelentésben Érintett Személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a Bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a Bejelentésben Érintett Személy a Bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A Bejelentésben Érintett Személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a Bejelentés kivizsgálását.

Az előző két bekezdés arra a személyre is alkalmazandó, aki a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet.

Ha a foglalkoztató a munkavállalóira a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 9. § (2) bekezdésében meghatározott feltételekkel a közérdeket vagy nyomós magánérdeket védő magatartási szabályokat állapít meg, ezek megsértése a belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelenthető.

A visszaélést Bejelentők védelme

Minden, a Bejelentő számára hátrányos intézkedés,

- a) amelyre a Bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és
 - b) amelyet a Panasztv. 20. §-ban meghatározott jogviszonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg,
- jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Az előző bekezdés alkalmazásában hátrányos intézkedésnek minősül a Bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen

- a) a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkenés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,
- b) a lefokozás vagy az előléptetés megtagadása,
- c) a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bér csökkenés, a munkaidő megváltoztatása,
- d) a képzés megtagadása,
- e) a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia,
- f) a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása,
- g) a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés,
- h) a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód,
- i) a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják,
- j) egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése,
- k) a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is,
- l) az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet,
- m) az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása,
- n) az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és
- o) az engedély visszavonása.

Az előző bekezdés szerinti hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a Bejelentő a Bejelentés megtétele jogszerűségét bizonyítja –

- a) vélelmezni kell, hogy a hátrányos intézkedésre a Bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor, és

b) a hátrányos intézkedést hozó személyt terheli annak bizonyítása, hogy a hátrányos intézkedés megtételére alapos indokkal és nem a Bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor.

Minden, a Bejelentő tulajdonában álló jogalany vagy a Bejelentővel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban vagy más, szerződéses jogviszonyban álló jogalany sérelmére hozott fentiek szerinti hátrányos intézkedés, amelyre a Bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Ha a fentiek szerinti hátrányos intézkedést a fentiek bekezdés szerinti jogalany sérelmére hozzák meg, a fentiek szerinti hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a jogalany a Bejelentővel fennálló, a fentiek szerinti kapcsolatát, valamint a Bejelentő a Bejelentés megtétele jogszerűségét bizonyítja – a fentiek szerinti a) és b) pontja alkalmazandó.

A Bejelentés jogszerű megtétele esetén a Bejelentő nem tekinthető a törvény által védett titok nyilvánosságra hozatalával összefüggő korlátozást vagy más, az információfelfedésre vonatkozó jogszabályi korlátozást megszegőnek, és az ilyen Bejelentés tekintetében nem terheli felelősség, ha a Bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a Bejelentés szükséges volt a Bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

A Bejelentés jogszerű megtétele esetén a Bejelentőt nem terheli felelősség a Bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében, kivéve, ha a Bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követett el.

A Bejelentő a Bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a Bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a Bejelentés szükséges volt a Bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

A Bejelentő a fentiekre valamennyi hatósági vagy bírósági eljárás során – a Bejelentés megtétele jogszerűségének bizonyítása mellett – hivatkozhat.

Az állam a Bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.

A Bejelentés megtétele jogszerű, ha

a) a Bejelentő a Bejelentését az Panasztv. II. Fejezete (A Visszaélések Bejelentése) szerinti visszaélés-bejelentési rendszerek valamelyikén, az e törvényben meghatározott szabályok szerint tette meg,

b) a Bejelentő a Bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információt a munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben – ideértve a

Panasztv.20. § (2) bekezdés c) pontja és Panasztv.20. § (3) bekezdés e) pontja szerinti eljárást is – szerezte, és

c) a Bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a Bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a Bejelentés időpontjában valós volt.

Jogszerűen megtett Bejelentésnek kell tekinteni, ha a Bejelentő a Bejelentését nyilvánosságra hozza, és a Panasztv. 45. § b) és c) pontja szerinti feltételek teljesülése mellett a következő feltételek valamelyike teljesül:

a) a Bejelentő

aa) először az Panasztv. II. Fejezetének 5. alcím vagy a 6. alcím szerinti visszaélés-bejelentési rendszert, ezt követően a 7. alcím szerinti visszaélés-bejelentési rendszert igénybe vette, vagy

ab) közvetlenül a Panasztv. II. Fejezetének 7. alcím szerinti visszaélés-bejelentési rendszert igénybe vette,

és a visszaélés-bejelentési rendszer Működtetője, illetve az eljárásra jogosult szerv az e törvényben meghatározott intézkedéseket határidőben nem tette meg,

b) a Bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a Bejelentéssel érintett körülmény nyilvánvaló módon veszélyezteti a közérdeket – így különösen, ha visszafordíthatatlan kár bekövetkezésének kockázata áll fenn – vagy

c) a Bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a Panasztv. II. Fejezetének 7. alcím szerinti visszaélés-bejelentési rendszer igénybevétele esetén a Bejelentéssel érintett körülmény sajátos jellegzetességei miatt fennáll annak a nyilvánvaló lehetősége, hogy

ca) a Bejelentővel szemben a Panasztv. 41. § (1) bekezdése szerinti hátrányos intézkedést tesznek meg, vagy

cb) a Bejelentésben foglaltak érdemi elintézésére nem kerül sor.

Az előző bekezdés nem alkalmazható a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény 6. §-a szerinti információt átadó személyre.

Jogszerűen megtett Bejelentésnek kell tekinteni, ha a Bejelentő a Bejelentését a feladat- és hatáskörrel rendelkező európai uniós intézményeknél, szerveknél, hivataloknál vagy ügynökségeknél teszi meg, és a Panasztv.45. § b) és c) pontja szerinti feltételek teljesülnek.

A Panasztv. II. Fejezet 8. alcím szerinti védelem – a Panasztv. 43. §-ban meghatározott kivétellel – kizárólag akkor illeti meg a Bejelentőt, ha

a) a Bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ az Panasztv. 1. mellékletben, illetve a Panasztv.2. mellékletben szereplő európai uniós jogi aktusok vagy azok végrehajtását, az azoknak való megfelelést biztosító jogszabályi rendelkezések hatálya alá tartozik, vagy

b) a Bejelentő az a) pont szerinti körülmény fennállását alapos okkal feltételezi.

A Panasztv. II. Fejezet 8. alcím szerinti védelem – a Panasztv.43. §-ban meghatározott kivétellel – nem illeti meg a Bejelentőt, ha

- a) Bejelentésével a minősített adatok védelmére vonatkozó szabályokat megszegi,
- b) a Bejelentés megtétele során törvényben meghatározott, az orvosi titokra, az ügyvédi titokra vonatkozó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget,
- c) a Bejelentés megtétele során az egyházi személy és a vallási egyesület vallásos szertartást hivatásszerűen végző tagjaként a hivatásánál fogva rá irányadó titoktartási kötelezettségének nem tesz eleget,
- d) a Bejelentés megtétele során a bírói ítélkezéssel kapcsolatban a törvény által védett titok védelmére vonatkozó szabályokat megszegi,
- e) Bejelentésével a büntetőeljárás szabályok szerinti adatkezelési szabályokat megszegi, vagy
- f) a rendvédelmi szervek, a Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, illetve a Nemzeti Adó- és Vámhivatal állományának a tagjaként a Bejelentésével az e szervek tevékenységére vonatkozó, jogszabályban meghatározott szabályokat megszegi.

A Panasztv. II. Fejezet 8. alcím irányadó arra a Bejelentőre, aki személyazonosságának felfedése nélkül – így különösen neve, azonosításához szükséges személyes adatai megadása nélkül – tesz jogszerű Bejelentést és későbbi azonosítását követően vele szemben a Panasztv. 41. § (1) bekezdése szerinti hátrányos intézkedést tesznek meg, illetve esetében a Panasztv. 42. § alkalmazására kerül sor.

A Panasztv. II. Fejezet 8. alcím szerinti, a Bejelentőre vonatkozó védelemben részesül, aki

- a) a jogszerű Bejelentést tevő Bejelentő részére segítséget nyújt a Bejelentés megtétele során,
- b) a jogszerű Bejelentést tevő Bejelentővel kapcsolatban álló olyan személy – így különösen a Bejelentő munkatársa vagy családtagja –, akit a Panasztv. 41. § (2) bekezdése szerinti hátrányos intézkedés érhet.

A Bejelentés megtételének módjai

A Bejelentő Bejelentést a fentiek szerint szóban (személyesen) vagy írásban:

- személyes Bejelentés megtétele előtt az alábbi telefonszámon kell időpontot egyeztetni a Működtetővel; az alábbi időszakokban (időszak korlátozás): kedden és csütörtökön: 14:00. – 17:00. között a 06 70/ 614 4115 telefonszámon,
- postai úton a Működtető „**Forza Italia Kft. Panaszkezelés**” nevére és címére (1051 Bp. Arany János utca 9.) címezve,
- a panaszkezeles@pomodorobudapest.com e-mail címen.

Bejelentő jogosult meghatalmazott útján is eljárni, a meghatalmazott (beleértve az Bejelentő megbízásából eljáró jogi képviselőt) köteles a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt, a Bejelentő által adott meghatalmazást is csatolni, amelynek tartalmaznia kell a Működtető titok kiadására vonatkozó felhatalmazást a kiszolgáltatható titokkör pontos megjelölésével. Szervezet, gazdasági társaság esetén a

Bejelentést a szervezet, gazdasági társaság törvényes képviselője vagy a fentiek szerinti meghatalmazottja teheti meg.

A Működtető a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, mely tartalmazza a panasz azonosítására szolgáló adatokat és legalább a következőket:

- a) a Bejelentő neve / cégneve, cég törvényes képviselőjének a neve;
- b) a Bejelentő lakcíme / székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a Bejelentés előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a Bejelentő Bejelentésének részletes leírása, a Bejelentéssel érintett kifogások lényegretörően, elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Bejelentő Bejelentésében foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a Bejelentéssel érintett szerződés száma, ügytől függően Bejelentő szám;
- f) a Bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a Bejelentés azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Bejelentő aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

A Bejelentésről felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a Működtető a Bejelentőnek átadja.

A jegyzőkönyv alapján a Működtető a továbbiakban jelen Szabályzat írásbeli Bejelentésre vonatkozó szabályai szerint jár el.

A válaszevél a Bejelentő által megadott címre küldhető meg.

A Bejelentés magyar nyelven történik.

A Működtető a Bejelentés kezelése során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.

A Bejelentő, amennyiben a Bejelentése kivizsgálásának eredményével nem ért egyet a Panasztv. és Magyarország egyéb hatályos jogszabályai szerin járhat el.

Hatályba lépés: 2023. december 17.