



Ügyfélszolgálati szabályzat

I. BEVEZETŐ

1.1. Az Extreme Digital-eMAG Kft. ügyfelei kiszolgálása érdekében, valamint a jogszabályi előírásoknak megfelelően

1.2. Jelen szabályzat

1.2.1. Alanyi hatálya

Kiterjed az Extreme Digital-eMAG Kft. valamennyi szervezeti egységére, a Társaság munkavállalóira és a megbízása alapján eljáró személyekre.

1.2.2. Tárgyi hatálya

Kiterjed az Extreme Digital-eMAG Kft -hez szóban (telefonon) és írásban (levélben, e-mailen, faxon) benyújtott kérelmekre, kérdésekre, nyilatkozatokra, ajánlatokra, információkérésre, panaszügyintézésre. Kiterjed továbbá az ügyfelek személyes ügyfélfogadására és tájékoztatására, valamint iratbetekintési lehetőségére a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ügyfélfogadási időben.

1.2.4. Nyilvánossága Az Extreme Digital-eMAG Kft. Ügyfélszolgálati Szabályzata nyilvános, bárki számára hozzáférhető, letölthető a www.emag.hu weboldalról.

1.2.3. Időbeli hatálya

Jelen Szabályzat a Társaság Igazgatóságának elnöke által elfogadottak szerint, a kihirdetés napjával lép hatályba. Jelen Szabályzat hatályba lépésével hatályát veszti a Társaság korábbi ügyfélszolgálati szabályzata. Jelen Szabályzat annak módosításáig és a módosítás kihirdetéséig változatlan formában marad hatályban.

1.3. Vonatkozó szabályozások

Hpt. 2013. évi CCXXXVII. tv. A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE

a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR)

Info tv. 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Fttv. 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról



Ügyfélszolgálati szabályzat

Fgytv. 1997. évi CLV. törvény (fogyasztóvédelmi törvény)

Extreme Digital-eMAG Kft Panaszkezelési Szabályzata

Extreme Digital-eMAG Kft Pénzmosási és Pénzkezelési Szabályzata



Ügyfélszolgálati szabályzat

1.4. Értelmező rendelkezések

1.4.1. Ügyfél

A Szabályzat alkalmazásában Ügyfél az a Felhasználó (természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet), aki az emag.hu oldalon regisztrál, felhasználói fiókkal rendelkezik (a továbbiakban: Saját fiók) – elfogadva ezáltal az emag.hu Általános Felhasználási Feltételeit. Természetes személyek esetén a regisztráció feltétele a 16. életév betöltése.

1.4.2. Ügyfélszolgálat

Mindazon tevékenység, amely során a Társaság nevében eljáró személy az ügyfelek teljeskörű kiszolgálása érdekében személyes és telefonos ügyfélszolgálati feladatokat végez, amelynek keretében az ügyfelek részére tájékoztatást nyújt, tanácsot ad, betekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét, probléma esetén megkísérli a probléma megoldását.

1.4.3. Ügyintéző

A Szabályzat alkalmazásában ügyintéző a Társaság nevében eljáró ügyfélszolgálati feladatot ellátó munkatárs.

1.4.4. Meghatalmazott, illetve törvényes képviselő

Az Ügyfél jogosult meghatalmazott, illetve törvényes képviselő útján is eljárni – kivéve a telefonos ügyintézését.

Amennyiben meghatalmazott jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a meghatalmazás egy eredeti vagy hitelesített másolatát csatolni kell. Személyes ügyfélszolgálat során a meghatalmazott jár el, a meghatalmazáson kívül a személyazonosításra alkalmas igazolványok bemutatása is szükséges.

A képviselő képviseleti jogosultságát igazoló eredeti dokumentumokat (30 napnál nem régebbi cégkivonat, aláírási címpéldány stb.) köteles a Társaságnak bemutatni.

II. ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁS

2.1. Levelezési cím: Budapest, 1074, Rákóczi út 70-72.

2.2. Honlap elérhetősége: www.emag.hu

2.3. Elektronikus levelezési cím: info@emag.hu

2.4. Telefonos ügyfélszolgálat



Ügyfélszolgálati szabályzat

A telefonos ügyfélszolgálat hangrögzítéssel működő telefonszáma: +36 1 885-55-00

Telefonos panasz ügyintézés hangrögzítéssel működő telefonszáma: +36 1 885-55-00

A telefonos ügyfélfogadás ideje:

Hétfőtől-Péntekig: 08.00.-20.00.-ig

Szombat-Vasárnap: 09.00.-17.00.-ig



Ügyfélszolgálati szabályzat

III. ÁLTALÁNOS ALAPELVEK

3.1. A Társaság ügyintézőinek a feladata a postán beérkezett vagy személyesen beadott iratok, email és telefonos megkeresések szakszerű kezelése.

3.2. A Társaság ügyintézőinek kötelessége szakszerűen és udvariasan, valamint a mindenkor hatályos jogszabályi előírások betartásával eljárni az ügyélfogadás során. Az ügyintézőknek rendelkezniük kell a tevékenység végzéséhez szükséges képességekkel, kommunikációs készséggel és empátiával.

3.3. Amennyiben az Ügyfél az eljárás során panaszt nyújt be, akkor a panaszt a Társaság köteles a jogszabályoknak megfelelően kivizsgálni. Az Ügyfelek panaszainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a Társaság mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.

3.4. Az ügyfélszolgálaton lefolytatott beszélgetések során figyelemmel kell lenni a Társaság jó hírnevére, azonban az Ügyfél általánosságban nem elfogadható stílusú válaszadása – így különösen a szidalmazás – esetén a beszélgetés azonnal megszakítható.



Ügyfélszolgálati szabályzat

IV. A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE

4.1. A telefonbeszélgetéseket a Társaság – minőségbiztosítási okokból és jogszabályi előírások miatt – rögzíti. A hangfelvételt a Társaság az Info tv., valamint az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli, melynek részletes szabályait a Társaság Adatvédelmi Szabályzata tartalmazza.

Telefonos ügyfélfogadás – azonosítás hiányában – kizárólag nyilvános vagy közérdekűadatra, illetve általános ügyviteli tájékoztatásra terjedhet ki.

A telefonos beszélgetés eredményét az ügyintézőnek a Mediatel adatbázisban is minden esetben rögzíteni kell.

A Társaság nem biztosítja a hívások átirányítását, amennyiben az Ügyfél által kért ügyintéző foglalt.

4.2. Bejelentkezés

Bejövő telefonhívás esetén a telefonálót a Társaság hívásfogadó automatája tájékoztatja arról, hogy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül. Amennyiben a Társaság ügyintézője kezdeményezi a hívást, abban az esetben az ügyintéző feladata a rögzítés tényéről a hívott felet tájékoztatni. A tájékoztatást követően a telefonbeszélgetés lefolytatása a hangfelvétel elfogadásának minősül. Amennyiben a rögzítéshez a másik fél nem járul hozzá, úgy fel kell hívni a másik fél figyelmét az ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvétel lehetőségére és a telefonhívást meg kell szakítani.

Az ügyintéző a kapcsolat után köszöntést és nevét tartalmazó bemutatkozást követően megtudakolja a telefonhívás célját. Amennyiben a hívás nem az ügyfélszolgálat általános tájékoztatási funkciója körébe tartozik, úgy elvégzi az Ügyfél azonosítását.

Kimenő hívást, visszahívást a Társaság ügyintézői a Társaság nyilvántartásában szereplő telefonszámán kezdeményeznek az Ügyféllel. A Társaság eljáró ügyintézője a kapcsolatlétesítéskor minden alkalommal azonosítja magát, a társaságot, amelynek a nevében és képviselőjeként eljár, az Ügyfelet és a követelést, majd röviden tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.



Ügyfélszolgálati szabályzat

4.3. Az Ügyfél azonosítása

Az azonosításhoz minimálisan három személyes adat megadása szükséges az alábbiak közül:

- családi és utónév
- rendelésszám
- szállítási vagy számlázási cím
- rendelt termék
- rendelés leadásának a dátuma

Az azonosítás az adatok Ügyfél általi bemondásával és az ügyintéző egyezőségre vonatkozó megállapításával történik.

Sikertelen azonosítás hiányában a telefonáló figyelmét fel kell hívni arra, hogy kizárólag csak általános információt adhatunk ki.

Sikeres azonosítást követően a telefonáló szerződésben betöltött szerepének tisztázása történik meg:

- az **Ügyfél** teljeskörű tájékoztatásra jogosult a rendeléssel kapcsolatban.

4.4. Adategyeztetés, módosítási kérelmek Az Ügyfél köteles a tudomásszerzéstől számított öt munkanapon belül a Társaságot értesíteni az adataiban bekövetkezett változásokról.

Az ügyfélszolgálat hatáskörében tartozik az ügyfél adatainak módosítása; azt az ügyintéző a beszélgetés során rögzíti a Mediatel-ben. A szállítási cím – telefonon történő bejelentése esetén (amennyiben az még nincs regisztrálva az ügyfél fiókjában) az Ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy írásban is meg kell erősítenie a telefonon elmondottakat. Email cím módosítást csak az ügyfél kezdeményezhet a data.protection@emag.hu email címre jelezve.



Ügyfélszolgálati szabályzat

4.5. Panaszügyek kezelése

Az Ügyfelek panaszainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a Társaság mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.

4.6. Telefonhívások tárolása, visszakereshetősége

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az onnan indított kimenő hívásokat a Társaság jogszabályi előírásoknak megfelelően legalább 5 évig megőrzi.

Az Ügyfél kérésére a Társaság a hangfelvételt az arra szolgáló rendszerből előkeresi és biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását. Az Ügyfél külön kérésére továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül a rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A hangfelvételt az Ügyfélen kívül a jogszabály szerinti hatóságnak is ki kell adni. A jegyzőkönyv kiadható elektronikus adathordozón vagy írásban a felvétel szó szerinti leirataként.

A hívásokat a hívó neve, a rendelésszám, illetve a beszélgetés pontos időpontjának megadásával lehetséges visszakeresni, melyhez az Ügyfélnek meg kell adnia a felvétel egyedi azonosítóját. A rögzített beszélgetés egyedi azonosítója: a Mediatel által generált esetszám.

4.7. Minőségbiztosítás és kontrollpont A Társaság minőségbiztosítási okokból a tárolt beszélgetéseket negyedévente szűrőpróba szerűen ellenőrzi. A beszélgetéseket tároló informatikai rendszerből a csoportvezető szűrőpróba szerűen visszahallgatja, ellenőrzi és visszacsatolást ad a kollégáknak.

Budapest, 2022.május 25.