1. **melléklet**

Belső visszaélés-bejelentési rendszer szolgáltatások leírása

I. Alapfogalmak

Szolgáltató: CRERAG Korlátolt Felelősségű Társaság

- Székhelye, postai címe: 5143 Jánoshida, Kossuth Krt. 12.
- Elektronikus levélcím: zsuzsanna@drcrespo.hu
- Telefonszám: +36-30-952-8838
- Adószáma: 32320163-2-16
- Nyilvántartási száma: Cg. 16-09-021745
- Nyilvántartó hatóság: Szolnoki Törvényszék Cégbírósága

Vásárló: a www.panaszmester.hu oldalon regisztráló és a Szolgáltató részére megrendelést küldő személy, függetlenül attól, hogy a szolgáltatást saját vagy harmadik személy részére vásárolta.

Webáruház: a https://panaszmester.hu webhelyen található honlap és az annak felületén megrendelhető szolgáltatások. A Szolgáltató részére a tárhelyet a Rackhost Zrt. (székhely: 6722 Szeged, Tisza Lajos körút 41.) biztosítja.

Szolgáltatás: a Webáruházon keresztül igénybe vehető belső visszaélés-bejelentő rendszerhez kapcsolódó szolgáltatások.

Felek: a Szolgáltató és a Vásárló együttesen.

II. Szolgáltatások típusa és leírása

1. „Csak Szoftver” csomag: A szolgáltatás tartalmazza egy éven keresztül a regisztrációkor megküldött linken keresztül az online bejelentő rendszer működtetését. Vásárló a regisztrációkor megadott jelszavával tud az adminisztrációs felületre belépni. A beérkezett bejelentésekről e-mailben kap tájékoztatást. A kivizsgálás során a kivizsgálás lépéseit, a megtett intézkedéseket és a kivizsgálás eredményét, annak lezárását van lehetőség rögzíteni, valamint az ehhez kapcsolódó dokumentumokat.
2. „Szoftver + külső panaszkezelő” csomag: A szolgáltatás tartalmazza egy éven keresztül a regisztrációkor megküldött linken keresztül az online bejelentő rendszer működtetését, admin jog nélkül. Tartalmazza az alábbi dokumentumokat:
    - ÁSZF (Bejelentés-kezelési szabályzat)
    - Adatvédelmi szabályzat kiegészítése,
    - sablon e-mail/weboldalon használható szöveg az ügyfelek kiértesítésére.
    - további tudnivalók leírása

III. Belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetése

Szolgáltató kijelenti, hogy Vásárlótól teljesen független, pártatlan és a szolgáltatás nyújtása során elfogulatlan, valamint a összeférhetetlenségi és pártatlansági szabályoknak teljes mértékben megfelel.

A bejelentő a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg. A szóbeli bejelentést telefonon a +36209927130 telefonszámon teheti meg munkanapokon 14:00 és 16:00 között, vagy személyesen ugyanezen időpontokban Szolgáltató székhelyén.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében nem használunk rögzített rendszereket, a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője 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 belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentést -a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően – tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet készít.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét felhívja 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 belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást nyújt az e törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja.

A fent 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 tájékoztatjuk. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

A bejelentés kivizsgálása során a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője 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 mellőzésre kerül, ha a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg, a bejelentést nem a 2023.évi XXV. törvény 20. § (2) és (3) bekezdése szerint erre jogosult személy tette meg, a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel

azonos tartalmú bejelentés, illetve 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 CRERAG Kft. a bejelentés kivizsgálása során értékeli kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meghozza azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a 2023.évi XXV. törvény 20. § (1) bekezdése szerinti visszaélések orvoslására. Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedik a feljelentés megtételéről.

A CRERAG Kft. 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 belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője az a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

CRERAG Kft. garantálja az alábbiakat:

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között

(1)

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 kezeli

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törli az (1) bekezdés hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

(3) A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok kezelésére a 2023.évi XXV. törvény 6. § (2) bekezdését és – a bejelentőre vonatkozó adatok tekintetében – a 6. § (4) bekezdését alkalmazza.

(4) 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 adatait nem teszik megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

(5) 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.

(6) A belső visszaélés-bejelentési rendszerben a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más nem ismeri 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 osztják meg.

(7) A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatják a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítják, 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.

(8) Az (1) és (2) bekezdést arra a személyre is alkalmazzák, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet.

(9) Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét felhívják 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.

(10) A CRERAG Kft. a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított 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 2023.évi XXV. törvény adatvédelmi és adatkezelési előírásainak a CRERAG Kft. teljeskörűen megfelel és azok szerint jár el.