

A Shell Hungary zRt. Panaszkezelési Szabályzat

Shell Hungary zRt. (székhelye: 1113 Budapest, Bocskai út 134-146.) számára minden vásárlói vélemény rendkívül fontos. A hozzánk érkező vásárlói visszajelzéseket, fogyasztói panaszbejelentéseket minden esetben körültekintően kivizsgáljuk, azokat felhasználjuk folyamataink, szolgáltatásaink és termékeink folyamatos fejlesztésére.

Jelen dokumentum rögzíti a Shell Hungary zRt.-nek vagy a töltőállomás-hálózatban a Shell Hungary zRt. érdekében eljáró Regionális Üzemeltetőnek – továbbiakban Shell Hungary zRt. vagy Társaság – az áruk forgalmazásával, és azok értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására vonatkozó fogyasztói panaszoknak a Társaságnál érvényes panaszkezelési szabályait. A jelen dokumentumban használt fogalmak értelmezése megfelel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvényben foglaltaknak.

1. A fogyasztói panasz bejelentése:

a.) Szóbeli panasz esetén:

Általános jellegű, a töltőállomás-hálózatban történt esettel kapcsolatban:

- Személyesen: az érintett töltőállomáson
- Telefonon: Shell Hungary Zrt. Ügyfélszolgálatán munkanapokon 08:00 és 17:00 óra között
06 1 480 1114-es számon

euroShell kártya használata során felmerülő esetben:

Telefonon: munkanapokon 08:00 és 17:00 óra között a 06 1 480 1111-es számon

ClubSmart programmal kapcsolatban:

Telefonon: Shell Hungary zRt. ClubSmart Ügyfélszolgálatán munkanapokon 08:00 és 17:00 óra között a 06 1 777 9001-es számon

b.) Írásbeli panasz esetén:

Általános jellegű, a töltőállomás-hálózatban történt esettel kapcsolatban:

- Személyesen: az érintett töltőállomáson található Vásárlók Könyvében

- E-mailen: info-hu@shell.com címen

- Panaszbejelentési platform kitöltése útján: www.shell.hu oldalon, a shellről/kapcsolat/töltőállomásokkal kapcsolatos és általános információk aloldalon.

- Faxon: 06 1 999 8673-as faxszámon

euroShell kártya használatával kapcsolatos esetben:

E-mailen: kartyainfo-hu@shell.com címen

Faxon: 06 1 999 8666-os faxszámon

ClubSmart programmal kapcsolatban:

E-mailen: smart@shell.hu címen

Az összes fenti esetben levélben:

Shell Hungary zRt., 1113 Budapest, Bocskai út 134-146. címen, vagy

Shell Hungary zRt., 1519 Budapest, Pf. 590. postafiók címen.

2. A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik. Ennek érdekében, valamint a panaszok gördülékeny és hatékony kivizsgálása céljából a Shell Hungary zRt. a panaszkezelés során a jelen Panaszkezelési Szabályzat szerint jár el.

a.) Szóbeli panasz esetén:

A szóbeli panaszt a Shell Hungary zRt. vagy a töltőállomáson a Regionális Üzemeltető azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon történő szóbeli panaszbejelentés esetén a Shell Hungary zRt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belül történő hívásfogadást és ügyintézését. Egyes kivételes esetekben előfordulhat, hogy a telefonos ügyfélszolgálat csak hosszabb várakozási idő elteltével érhető el, ilyen esetben a Társaság javasolja a panasz írásban történő eljuttatását.

Shell Hungary zRt. és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétel útján történő rögzítésére nem kerül sor.

Ha a fogyasztó a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és a fogyasztó azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel vagy a fogyasztó panaszát töltőállomáson közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlók

Könyvébe rögzítheti. A jegyzőkönyv másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén azonnal átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig, legkésőbb az ügyben a Shell Hungary zRt. részéről megfogalmazott érdemi válasszal egyidejűleg a fogyasztó részére eljuttatja. A fogyasztó a Vásárlók Könyvébe történt bejegyzése esetén annak első példányát jogosult magával vinni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia, bármely adat vagy információ hiányában a panasz kivizsgálása vagy megválaszolása nem lehetséges:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme;
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- d) a Shell Hungary zRt. vagy a Regionális Üzemeltető nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása;
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- g) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A fogyasztó e-mail címét és telefonszámát is megadhatja panaszbejelentése során, a könnyebb elérhetőség és a hatékonyabb kapcsolattartás érdekében. A Shell Hungary zRt. a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a kapcsolódó választ 5 (öt) évig őrzi meg.

Egyebekben a panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt telefonos ügyfélszolgálatunk ad információt a fent részletezett telefonszámokon. A panasz azonosítására szolgáló egyedi azonosítószámról a szóbeli panasz jegyzőkönyvben történő rögzítése esetén az ügyintéző tájékoztatja a fogyasztót.

b.) Írásbeli panasz esetén:

Az írásbeli panaszban legalább a fogyasztó nevét, lakcímét meg kell adni, továbbá a fogyasztó panaszának részletes leírását – amennyiben töltőállomással kapcsolatos a panasz, a töltőállomás megnevezését –, és csatolni szükséges a fogyasztó panasszal kapcsolatos iratainak, dokumentumainak, egyéb bizonyítékainak másolatát. A fogyasztó e-mail címét és telefonszámát

is megadhatja panaszbejelentése során, a könnyebb elérhetőség és a hatékonyabb kapcsolattartás érdekében.

Amennyiben az írásbeli panasz kézhezvételét követően nyilvánvalóvá válik, hogy a panasz kivizsgálásához további adatok, információk szükségesek, úgy az ügyintéző haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a fogyasztóval, és azokat beszerzi. Ebben az esetben a Társaság válaszadási határideje a fogyasztó kiegészítő-válaszának a Shell Hungary zRt. által történő átvételétől kezdődik.

Az írásbeli panaszra a Shell Hungary zRt., egyes esetekben a Társaság megbízott képviselője annak beérkezésétől számított 30 napon belül írásban válaszol. A panasz elutasítása esetén a válasz indokolást is tartalmaz.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés ideje alatt a telefonos ügyfélszolgálat tájékoztatást nyújt az 1. pontban megjelölt telefonszámokon.

3. Adatkezelés

A Shell Hungary zRt. a panaszok gördülékeny és rövid határidővel történő kezelése érdekében javasolja, hogy a fogyasztók szóbeli vagy írásbeli panaszuk esetén legalább az alábbi adataikat közöljék a Társasággal:

- a. Fogyasztó neve;
- b. Fogyasztó lakcíme, levelezési címe;
- c. Fogyasztó telefonszáma, e-mail címe.

Az ügyintéző a panasz érdemi kivizsgálása és kezelése érdekében, az ügy jellegétől függően, az ügyvel kapcsolatban az alábbi információkat is kérheti a fogyasztótól:

- a. panasszal érintett termék, szolgáltatás;
- b. ClubSmart programmal kapcsolatos panasz esetén a fogyasztó ClubSmart kártyájának száma;
- c. panasz részletes leírása, oka;
- d. Fogyasztó igénye;
- e. a panasz alátámasztásához szükséges, a fogyasztó birtokában lévő dokumentumok másolata;
- f. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Shell Hungary zRt. a fogyasztó adatait összhangban az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal kezeli, így különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 általános adatvédelmi rendelete (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Shell Hungary zRt. vonatkozó és a <https://www.shell.hu/privacy/b2c-notice.html> weboldalon található Adatvédelmi Tájékoztatója irányadó.

Egyes esetekben szükség lehet arra, hogy a fogyasztó adatait az ügyintézés során átadjuk harmadik fél adatfeldolgozóknak. Ilyenek lehetnek különösen:

az egyes töltőállomásokat üzemeltető Regionális Üzemeltetők

a Regionális Üzemeltetők adatai elérhetőek a jelen Szabályzat 1. számú mellékletében.

Név: **Magyar Kárszakértők Országos Egyesülete**

Székhely: 1144 Budapest, Kerepesi út 92., fszt. 1.

Név: **Aviva Towarzystwo Ubezpieczen Ogólnych S.A. (Biztosító)**

Székhely: Inflancka 4B, 00-189 Warszawa, Lengyelország

Név: **CL Magyarország Kft. (Biztosító magyarországi kárügyintézője)**

Székhely: 1212 Budapest, Szatmári utca 41.

Név: **Mirum Zrt.**

Székhely: 1113 Budapest, Bocskai út 134-146.

Név: **Econoserve Gazdasági Tanácsadó Kft.**

Székhely: 1117 Budapest, Szerémi út 7./A, I./103.

Név: **Shell Business Service Centre Poland** – Shell Hungary zRt. általános Ügyfélszolgálat

Székhely: Shell Polska sp. z o.o. Oddział w Krakowie ul. Czerwone Maki 85, 30-392 Kraków,
Lengyelország

a Shell Vállalatcsoportba tartozó vállalatok

4. Jogorvoslat

A panasz teljes vagy részleges elutasítása esetén a Shell Hungary zRt. válaszában tájékoztatja a fogyasztót, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A

válaszban a Társaság által megjelölésre kerül az illetékes békéltető testület levelezési címe vagy internetes forrása. A Shell Hungary zRt. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében nem vesz igénybe békéltető testületi eljárást, ettől eltérő nyilatkozatot a Shell Hungary zRt. által a panaszra adott válasza tartalmazhat. A Békéltető Testületek felsorolását és elérhetőségét a jelen Panaszkezelési Szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

5. Egyéb

A Shell Hungary zRt. egyes promócióival, illetve egyéb akcióival (továbbiakban: promóció) kapcsolatos panaszkezelésre az adott promóció feltételei a jelen Szabályzattól eltérő rendelkezéseket is tartalmazhatnak. Kérjük, ezen feltételekről tájékozódjon a promóciók részvételi feltételeiben vagy játékszabályzatában vagy a Shell Hungary zRt. honlapján www.shell.hu.

1. számú melléklet

Regionális Üzemeltetők felsorolása

Cégnév	Székhely
Donátus-Szilvás Kft.	7635 Pécs Szilvás-köz 5.
Nepay-Top Kft	8900 Zalaegerszeg, Vörösmarty út 28.
DETI Petrol Kft.	1115 Budapest, Ecsed u. 18.
LOMA FILD Kft.	2120 Dunakeszi Konrád Ignác út 1.Fsz.2a (lev. cím:2121 Dunakeszi Pf.85)
Present Partner Kft.	9200 Mosonmagyaróvár, Gyöngyike u. 1. fszt. 1.
Divus-Dux Kft.	4031 Debrecen, Széchenyi u. 76. 3.ajtó
KEVICZKY TRADE Kft.	6750 Algyő, Bartók Béla u. 69.
General-Stand Kft	2400 Dunaújváros, Nyírfa köz 7.
EDOSZ-Trend Kft.	1133 Budapest, Ipoly u. 26/a. III/10.
KÁMI-TREND Kft.	5000 Szolnok, Várkonyi I. tér 6. 3.em.11.ajtó
Dombó-Petrol 2005 Kft.	8360 Keszthely, Kisfaludy utca 7.
Bigi Kft.	9641 Rábapaty, Rákóczi u.83. Pf.: 2.
BIBEK-TEAM Kft.	5600 Békéscsaba, Keleti utca 9.
Formula Team Kft.	2151 Fót, Széchenyi István utca 22. 3.em a
IVÁN RÉGIÓ Kft.	1039 Budapest, Juhász Gyula utca 50. fsz.3.
Rédei Petrol Kft.	8200 Veszprém, Vécsey Károly u. 8. F. ép. III/1.
Insignia Gold Kft.	4900 Fehérgyarmat, Petőfi Sándor u 2. 2. em. 9.
Adan Trade Kft.	2120 Dunakeszi, Eper utca 9. A. épület
WINNER-TEAM LINE Kft.	1108 Budapest, Lenfonó utca 2, 5.em.22.
Ökrösi Team Kft.	4220 Hajdúböszörmény, Bethlen Gábor u. 26. A. lp. 2.16.
Bogár Petrol Kft.	2890 Tata, Klára u. 14.
Oil-di Petrol Kft.	5310 Kisújszállás, Erkel Ferenc utca 10.
ASR PETROL Kft.	1212 Budapest, Kolozsvári utca 67.
BARIDO 2011 Kft.	6800 Hódmezővásárhely, Hódtó utca 10. VII. em. 36.
HB Tank Kft.	3742 Rudolftelep, József Attila u. 88.
BEST-PETROL Kft.	6000 Kecskemét, Bakócz Tamás utca 2. 2. em. 31.
BERO RÉGIÓ Kft.	2370 Dabas, Nárcisz utca 12.
S-Petrol Kft.	8600 Siófok, Kossuth Lajos utca 1. A. ép. 3
KSZD-PETROL Kft.	7454 Somodor, Kossuth Lajos u. 134.
R-KEROIL Kft.	6931 Apátfalva Hajnal utca 2 / A
Deus Spes Sitael Kft.	5600 Békéscsaba Orosházi út 16
Dél-Petrol Kft.	7700 Mohács, Jókai Mór utca 31.
Csapó-Petrol Kft.	1139 Budapest, Gömb utca 36. 4. em. 1.
MAROSI PETROL Kft.	2118 Dány, Széchenyi utca 46.
KO-ZO OIL Kft.	2151 Fót, Tarló utca 12.

Brown Oil Kft.	1044 Budapest, Szondi u. 9.
GG Tank Kft.	1061 Budapest, Hegedű u. 9. 3. em. 4.
S&S Oils Kft.	1405 Budapest, Széchenyi tér 3. B 1 ház 2. em. 3.
Borsod Tank Kft.	3528 Miskolc, Temes u. 25/A.
Léna Speed Kft.	2243 Kóka, Homok utca 56.
BIVALVIA Kft.	1145 Budapest, Újvilág utca 35/B fszt. 1.
DG-Star Szolgáltató Kft.	2045 Törökbálint, Kastély utca 3/A

2. számú melléklet

Békéltető Testületek országos listája

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bodnár József

E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532

Fax száma: (76) 501-538

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Elnök: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu; bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Elnök: Dr. Horváth Károly
E-mail cím: info@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Elnök: Dr. Vári Kovács József
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Elnök: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Elnök: Dr. Gordos Csaba
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Elnök: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Telefonszáma: 06-1-269-0703

Fax száma: 06-1-269-0703

Elnök: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Elnök: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Elnök: Dr. Gáll Ferenc

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 814-111

Fax száma: (88) 412-150

Elnök: Dr. Vasvári Csaba

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Elnök: Dr. Molnár Sándor

E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu