**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

**Shell Recharge elektromosautó-töltéssel kapcsolatban:**

Telefonon a 06 1 480 1111-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

- 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

**Shell Recharge elektromosautó-töltéssel kapcsolatban:**

E-mailen: info-hu@shell.com címen

**Az összes fenti esetben levélben:**

Shell Hungary zRt., 1113 Budapest, Bocskai út 134-146. 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:**

A szóbeli panaszt a Shell Hungary zRt. azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon történő szóbeli panaszbejelentés esetén a Shell Hungary zRt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belül történő hívásfogadást és ügyintézést. 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 Shell Hungary zRt. 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:**

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, amennyiben elektromos töltőberendezéssel kapcsolatos a panasz, úgy az elektromos töltőberendezés pontos adatait –, 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 üggyel 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 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.

- **Magyar Kárszakértők Országos Egyesülete**

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

- **Collonade Insurnace SA (Biztosító)**

Székhely: Prosta 67., 00-838 Warszawa, Lengyelország

- **CL Magyarország Kft. (Biztosító magyarországi kárügyintézője)**

Székhely: 1212 Budapest, Szatmári utca 41.

- **Wunderman Thompson Zrt.**

Székhely: 1113 Budapest, Bocskai út 134-146.

- **Econoserve Gazdasági Tanácsadó Kft.**

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

- **Shell Business Service Centre Poland – Shell Hungary zRt. általános Ügyfélszolgálata**

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

Lengyelország, továbbá

**- 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 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 válaszban a Társaság által megjelölésre kerül az illetékes békéltető testület levelezési címe vagy internetes forrása. A Békéltető Testületek felsorolását és elérhetőségét a jelen Panaszkezelési Szabályzat 2. sz. 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](http://www.shell.hu).

1. **számú melléklet: Regionális Üzemeltetők felsorolása**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cégnév** | **Székhely** |
| BARIDO 2011 Kft. | 6800 Hódmezővásárhely, Hódtó utca 10. VII. em. 36. |
| BERO RÉGIÓ Kft. | 2370 Dabas, Nárcisz utca 12. |
| Bogár Petrol Kft. | 2890 Tata, Klára u. 14. |
| Adan Trade Kft. | 2120 Dunakeszi, Eper utca 9. A. épület |
| DG-Star Szolgáltató Kft. | 2045 Törökbálint, Kastély utca 3/A |
| Insignia Gold Kft. | 4900 Fehérgyarmat, Petőfi Sándor u 2. 2. em. 9. |
| BIBEK-TEAM Kft. | 5600 Békéscsaba, Kinizsi utca 7-9.C lház 3. emelet 6. |
| GG Tank Kft. | 1039 Budapest, Karácsony Sándor utca 20. |
| Deus Spes Sitael Kft. | 5600 Békéscsaba Oroshazi út 16 |
| IVÁN RÉGIÓ Kft. | 1039 Budapest, Juhász Gyula utca 50. fsz.3.  |
| Formula Team Kft. | 1163 Budapest, Gordonka utca 116. |
| KÁMI-TREND Kft. | 5000 Szolnok, Várkonyi I. tér 6. 3.em.11.ajtó |
| General-Stand Kft | 2400 Dunaújváros, Nyírfa köz 7. |
| LOMA FILD Kft. | 2120 Dunakeszi Konrád Ignác út 1.Fsz.2a (lev. cím:2121 Dunakeszi Pf.85) |
| KO-ZO OIL Kft. | 2151 Fót, Tarló utca 12. |
| Donátus-Szilvás Kft. | 7635 Pécs Szilvás-köz 5. |
| Léna Speed Kft. | 2243 Kóka, Homok utca 56. |
| Nepay-Top Kft | 8900 Zalaegerszeg, Vörösmarty út 28. |
| Bigi Kft. | 9766 Rábatöttös, Jókai Mór utca 10. |
| Ökrösi Team Kft. | 4220 Hajdúböszörmény, Bethlen Gábor u. 26. A. lp. 2.16. |
| ASR PETROL Kft. | 1212 Budapest, Kolozsvári utca 67. |
| RédeiPetrol Kft. | 8200 Veszprém, Vécsey Károly u. 8. F. ép. III/1. |
| S & S Oils Kft. | 1047 Budapest, Batthyány utca 4.  |
| Borsod-Tank Kft. | 3528 Miskolc, Temes utca 25/A |
| Dél-Petrol Kft. | 7700 Mohács, Jókai Mór utca 31. |
| Dombó-Petrol 2005 Kft. | 8360 Keszthely, Kisfaludy utca 7. |

1. **számú melléklet: Békéltető Testületek országos listája**

**Budapesti Békéltető Testület** Székhely: Budapest Illetékességi terület: Budapest

Elérhetőség:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Telefonszám: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: [bekeltet.bkik.hu](https://bekeltet.bkik.hu/)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Miskolc

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye,

Heves vármegye, Nógrád vármegye

Elérhetőség:

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-090 E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: [bekeltetes.borsodmegye.hu](https://bekeltetes.borsodmegye.hu/)

**Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Székesfehérvár

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Elérhetőség:

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszám:06-22-510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

**Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Debrecen

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye,

Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Elérhetőség:

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710 E-mail: bekelteto@hbkik.hu Honlap: [hbmbekeltetes.hu](https://hbmbekeltetes.hu/)

**Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Győr

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Elérhetőség:

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu Honlap: [bekeltetesgyor.hu](https://bekeltetesgyor.hu/hu/)

 **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Pécs

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Elérhetőség:

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefonszám: 06-72-507-154

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu Honlap: [baranyabekeltetes.hu](https://baranyabekeltetes.hu/)

**Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Szeged

Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye Elérhetőség:

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu Honlap: [bekeltetes-csongrad.hu](https://www.bekeltetes-csongrad.hu/)

**Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: Budapest

Illetékességi terület: Pest Vármegye Elérhetőség:

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2. Telefonszám: 06-1-792-7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap: [panaszrendezes.hu](http://panaszrendezes.hu/)