

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 vizsgáljuk, 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 18:00 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

- Faxon: 06 1 999 8673-as faxszámon euroShell kártya használatával kapcsolatos esetben:

E-mailen: <mailto: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 út134-146. 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:

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 ügyintézés. 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 kizárólag a ClubSmart Ügyfélszolgálat telefonszámára (06 1 777 9001) beérkező és onnan indított hívások tekintetében kerül rögzítésre hangfelvétel útján, amelyet a Társaság megőriz. A Shell Hungary zRt. más telefonszámon elérhető ügyfélszolgálatára vagy más Shell Hungary zRt. telefonszámra beérkező, illetve onnan kimenő telefonhívások hangfelvétel útján történő rögzítésére nem kerül sor. A ClubSmart Ügyfélszolgálatnál a hangrögzítésről és annak megőrzési idejéről a telefonos ügyintézés kezdetekor a fogyasztó tájékoztatást kap,

- amennyiben a fogyasztó hívta az ügyfélszolgálatot, akkor automata-hangbemondással,
- amennyiben pedig a Shell Hungary zRt. hívta telefonon a fogyasztót, úgy az ügyintéző által.

A fogyasztó kérheti a ClubSmart ügyfélszolgálatnál folytatott telefonbeszélgetés hangfelvételének kiadását. A hangfelvétel kiadására a Clubsmart tag kérésére, megfelelő beazonosítását követően, ingyenesen, legkésőbb 5 munkanapon belül kerül sor, a hangfelvételt e-mailben, mp3 formátumban bocsátjuk rendelkezésre. A hangfelvétel jelszóval védett, a lejátszáshoz szükséges jelszót külön e-mailben küldjük meg a panaszos részére.

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, és annak 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 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:

Amennyiben az írásbeli panasz kézhezvételét követően nyilvánvalóvá válik, hogy a panasz kivizsgálásához további adatok, információk szükségesek, úgy az ügyintéző haladéktalanul telefonon felveszi a kapcsolatot a fogyasztóval, és azokat beszerzi. Amennyiben a panasz nem tartalmazza a fogyasztó telefonos elérhetőségét, úgy postai küldemény útján intézkedik az ügyintéző a szükséges adatok, információk beszerzése végett. 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 információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Egyes esetekben szükség lehet arra, hogy a fogyasztó adatait az ügyintézés során átadjuk a Shell Hungary Zrt-vel szerződéses kapcsolatban álló harmadik félnek. Ehhez az adatkezeléshez a fogyasztó az ügyintézés megkezdésével hozzájárul. Az adatfeldolgozók adatai:

Név: Magyar Kárszakértők Országos Egyesülete Székhely:

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

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

Név: **Arvato Services k.s.** – Shell Hungary zRt. ClubSmart Ügyfélszolgálat kizárólag ClubSmarttal kapcsolatos ügyekben

Székhely: Brno Business Park, Londynske namesti 1A 639 00 Brno, Csehország Név:

SMART Centrum Kft.

Székhely: (1016 Budapest, Lisznyai utca 38., Cg.01-09-863192)

A fogyasztó az ügyintézés megkezdésével hozzájárul ahhoz, hogy üzleti elemzési, minőségbiztosítási, adatfeldolgozási, tárolási vagy archiválási célból az adatai a Shell Vállalatcsoportba tartozó vállalatok részére átadásra kerüljön.

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Shell Hungary zRt. vonatkozó Adatvédelmi Szabályzata irányadó.

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 Békéltető Testületek felsorolását és elérhetőségét a jelen Panaszkezelési Szabályzat 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.

Békéltető Testületek országos listája

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.;

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500; (76) 501-532;

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu;

www.bacsbekeltetes.hu) **Baranya Megyei**

Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154;
E-mail cím: Beck Andrea munkatárs, abeck@pbkik.hu;
www.pbkik.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.;
Telefonszáma: (66) 324-976; E-mail
cím: bekeltetes@bmkik.hu;
www.bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.;
Telefonszáma: (46) 501-091; E-mail
cím: bekeltetes@bokik.hu;
www.bokik.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.;
Telefonszáma: (1) 488-2131;
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu; www.bekeltet.hu

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.;
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék; E-mail
cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;
www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.;
Telefonszáma: (22) 510-310; E-mail
cím: bekeltetes@fmkik.hu;
www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.;
Telefonszáma: (96) 520-217;
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu;
www.bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.;
Telefonszáma: (52) 500-710, (52) 500-745;
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu;
www.hbkik.hu

Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.;
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék; E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu; www.hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 306. szoba;
Telefonszáma: 20/373-2570;
E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmik.hu; www.jnszmik.hu

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.;
Telefonszáma: (34) 513-010/36; Email: bekeltetes@kemkik.hu;
www.kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a, fszt. 4.;
Telefonszám: (32) 520-860;
E-mail cím: nkik@nkik.hu; www.bekeltetes-nograd.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.;
Telefonszáma: (1)-269-0703; E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu;
www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.;
Telefonszáma: (82) 501-000; E-mail cím: skik@skik.hu; ww.skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.;
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180; E-mail
cím: bekelteto@szabkam.hu; www.szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.;
Telefonszáma: (74) 411-661; E-mail
cím: kamara@tmkik.hu;
www.tmkik.hu

Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.;
Telefonszáma: (94) 312-356; E-mail
cím: pergel.bea@vmkik.hu;
www.vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.;
Telefonszáma: (88) 814-121;
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu;
www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.;
Telefonszáma: (92) 550-513; E-mail
cím: zmbekelteto@zmkik.hu;
www.zmkik.hu