

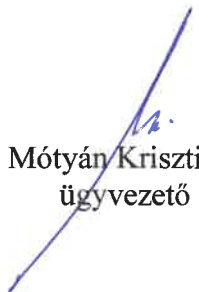


1. számú módosítással egységes szerkezetbe foglalt

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályba lépés napja: 2025. február 3.

VÁRVAG Nonprofit Kft.
2700 Cegléd, Gubody u 28.
Adószám: 14736854-2-13


Mótyán Krisztián
ügyvezető

VÁRVAG
Városüzemeltetési és Vagyongazdálkodási Nonprofit Közhasznú
Korlátolt Felelősségű Társaság
1. számú módosítással egységes szerkezetbe foglalt
3/2023.(VII. 01.) számú
panaszkezelési szabályzata

A VÁRVAG Városüzemeltetési és Vagyongazdálkodási Nonprofit Közhasznú Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Társaság) a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvény, a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII. 23.) Korm. rendelet, a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény, valamint a további vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek való megfelelés, a Társaság szervezeti integritásának megvédése, a Társaság és munkavállalói közötti érdekellentét, csalás és korrupció megelőzése, valamint az egyenlő bánásmód érdekében az alábbi **panaszkezelési szabályzatot** (a továbbiakban: Szabályzat) adom ki.

1. A Szabályzat célja, hatálya

1.1. A Szabályzat célja

- 1.1.1. A jelen Szabályzat célja egy olyan kizáró szervezeti szabályozás, amely biztosítja a Társaság jogos gazdasági érdekeinek a védelmét, valamint olyan egyértelmű normákat és elvárásokat tartalmaz, amelyek valamennyi munkavállaló számára egyértelműek és közérthetőek.
- 1.1.2. A jelen Szabályzat célja továbbá, hogy biztosítsa az ügyfelek panaszainak és közérdekű bejelentéseinek kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek betartását A szolgáltatási tevékenységekkel és kiegészítő tevékenységekkel összefüggő panaszok kezelésével, valamint a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos feladatokat, a panaszosok kezelésének eljárását jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) tartalmazza.
- 1.1.3. A panaszok, közérdekű bejelentések kezelése, kivizsgálása, értékelése során és a panaszosokat megillető eljárásban teljes körűen nyilvántartja és kezeli a Társasághoz érkezett bejelentéseket. Fontosnak tartja mindazon vélemények, észrevételek figyelembe vételét is, melyek a Társaság tevékenységét érintik, de nem sorolhatók a panasz vagy a közérdekű bejelentés kategóriába.
- 1.1.4. A jelen szabályzatban vezetőként nevesített személyeken a Társaság egyes szervezeti egységei tevékenységének koordinálásával és a szervezeti egységek munkatársainak szakmai irányításával, az ügyvezető által megbízott munkatársakat kell érteni.

1.2. A Szabályzat hatálya

- 1.2.1. A jelen Szabályzat hatálya a Társaság valamennyi munkavállalójára, valamint tisztségviselőjére, továbbá mindazon természetes és jogi személyekre kiterjed, akivel a Társaság – különösen – megbízóként, megrendelőként szerződéses kapcsolatba kerül, vagy olyan együttműködési vagy egyéb megállapodást köt, amely a Társaság számára kötelezettséget keletkeztet.
- 1.2.2. A Szabályzat hatálya nem terjed ki a Munkavállaló azon magatartására, amellyel kapcsolatban más jogszabály szerint kijelölt szerv jogosult és köteles eljárni.

2. Értelmező rendelkezések

- 2.1. **A panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más — így különösen bírósági, közigazgatási — eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. Mindezek alapján panasz minden olyan, a Társaság hatálya alá tartozó, tevékenységével összefüggő kérelem vagy kifogás, amelyben a panaszos a Társaság valamely szolgáltatással, kiegészítő szolgáltatással (a továbbiakban: Szolgáltatás) összefüggő eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban valamely, a Társaság által végrehajtandó cselekményre vonatkozó igényét fogalmazza meg, vagy arról tájékoztatást kér. Panaszként kezelendő a „panasz”, „panaszbejelentés” tárgyú kérelmek, melyek egyértelműen annak minősíthetők, vagy a tartalma alapján annak minősülő megkeresések.
- 2.2. A kérelmet nem megnevezése, hanem a tartalma alapján kell panasznak minősíteni és kivizsgálni.
- 2.3. Tartalma alapján panasznak minősül különösen a Társaság szolgáltatásainak színvonalára, tartalmára, ügyvitelére, az ügyintéző hangnemére, modorára, a határidő be nem tartására, az ügyfél rendelkezésétől eltérő végrehajtására, a nem jogszerű teljesítésre, a mulasztásra, a követett egyedi eljárásra vonatkozó bejelentés. Nem tekinthetők panasznak az informatikai rendszerrel kapcsolatos olyan bejelentések, amelyek a rendszer működésére, elérhetőségére vonatkozó technikai problémát jelzik, például a rendszer lassulását, leállását. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást kér.
- 2.4. **A közérdekű bejelentés:** a közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- 2.5. **Bejelentés:** azok a panaszok és közérdekű bejelentések, amelyek jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információkat tartalmaznak és amelyet a belső visszaélés-bejelentési rendszerben is kezelni szükséges.
- 2.6. **Panaszos:** az a természetes személy vagy jogi személy, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje, illetve a felsoroltak bármelyikének képviselője, meghatalmazottja. Panaszos általában a Társaság ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a természetes személy és jogi személy, aki/amely a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatás nyújtásával, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogással él.
- 2.7. **Bejelentő:** az a panaszos vagy közérdekű bejelentést tevő természetes vagy jogi személy, aki a bejelentését a belső visszaélési-rendszerbe eljuttatja.
- 2.8. **Azonosíthatatlan személy:** olyan személy, aki a beadványában nem közli a nevét és elérhetőségét (lakcím, tartózkodási hely, e-mail cím).
- 2.9. **Bejelentésben érintett személy:** az a természetes vagy jogi személy, akinek a jogellenes, vagy jogellenesnek feltételezett tevékenységére vagy mulasztására a panasz vagy közérdekű bejelentés irányul.
- 2.10. **Foglalkoztatásra irányuló jogviszony:** minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi.
- 2.11. **Foglalkoztató:** aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.
- 2.12. **Foglalkoztatott:** az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.
- 2.13. **Belső visszaélés-bejelentő rendszer:** azoknak a panaszoknak és közérdekű bejelentéseknek

vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információkat tartalmaznak.

- 2.14. **Szervezeti egységen:** a Társaságon belül az SZMSZ szerint elkülönülő feladatok összességét együttesen végző munkavállalók csoportját és feladatait kell érteni.
- 2.15. **Vezetőként nevesített személyek:** a Társaság egyes szervezeti egységei tevékenységének koordinálásával és a szervezeti egységek munkatársainak szakmai irányításával, az ügyvezető által megbízott munkatárs.

3. A belső visszaélés-bejelentési rendszer, a panaszok és a közérdekű bejelentések kezelésének rendszere

- 3.1. A Társaság a panaszok és közérdekű bejelentések (együtt: bejelentések) fogadására és kivizsgálására belső visszaélés-bejelentő rendszert hoz létre.
- 3.2. A belső visszaélés-bejelentési rendszert a Társaságnál egy, az erre a feladatra kijelölt pártatlan személy működteti.
- 3.3. A Társaságnál az erre kijelölt személy a Társaság munkaügyi feladatokat ellátó munkakörű munkatársa.
- 3.4. Távollétében a helyettesítését a jog tanácsadói munkakörű munkatárs látja el. Szintén a jogi tanácsadói munkakörű munkavállaló jár el, amennyiben a panasz a munkaügyi feladatok ellátásával kapcsolatos.
- 3.5. Amennyiben a panasz az ügyvezető személyével kapcsolatos úgy az azonnal a kivizsgálásra jogosult tulajdonosi képviselő Cegléd Város Polgármesterének továbbítandó (bizalmas küldeményként).
- 3.6. Ugyanezen személyek jogosultak a belső visszaélés-bejelentő rendszerben nem vizsgálható panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására is.

4. Panasz és közérdekű bejelentés benyújtására jogosultak

- 4.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Társasághoz.
- 4.2. A belső visszaélés-bejelentési rendszerbe az alábbi személyek és szervezetek tehetnek bejelentést:
 - a) a Társaság által foglalkoztatott,
 - b) az a foglalkoztatott, akinek a Társaságnál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
 - c) foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.
 - d) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a Társasággal szerződéses kapcsolatban áll,
 - e) a Társaság tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a Társaság ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
 - f) a Társasággal szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
 - g) a Társaságnál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
 - h) a Társasággal az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
 - i) az a személy, akinek az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a Társasággal megszűnt.

5. A bejelentés megtételének módjai

- 5.1. A bejelentő a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg.
- 5.2. A szóbeli bejelentést csak személyesen lehet megtenni ügyfélfogadási időben a társaság 2700 Cegléd Gubody utca 28. szám alatti székhelyén.
- 5.3. Az írásbeli bejelentéseket a panasz@varvag.hu e-mail címre vagy a Társaság 2700 Cegléd, Gubody utca 28. szám alatti székhelycímére kell eljuttatni.
- 5.4. A bejelentés képviselő, meghatalmazott útján írásban is benyújtható, a benyújtási jogosultságot a képviselőnek a Társaság felé igazolnia kell. A benyújtott panaszon fel kell tüntetni a panaszos bejelentéséhez szükséges adatain kívül a – törvényes vagy meghatalmazott – képviselő szükséges adatait is azzal, hogy a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolvány számát, továbbá meghatalmazott útján történő képviselet esetén csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokirat, vagy teljes bizonyító erejű magánokirat – formátumú igazolását. Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.
- 5.5. 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) – a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően – tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy
 - b) írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.
- 5.6. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.
- 5.7. A jegyzőkönyvnek a következő adatokat kell tartalmaznia:
 - a bejelentő neve, elérhetőségei (lakcím, telefonszám, e-mail cím);
 - a bejelentés előterjesztésének helye, ideje, módja, a panasz vagy közérdekű bejelentés részletes leírása;
 - kártérítés, rendezés ügyfél általi igénye, amennyiben a panasz erre vonatkozik;
 - az esetlegesen bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, illetve mellékletként azok eredeti példánya vagy az eredetiről készült hiteles másolata;
 - a panaszt tevő aláírása
 - a Társaság képviseletére jogosultak aláírása vagy a jegyzőkönyvet rögzítő aláírása
 - a panaszt azonosító iktatószám.
- 5.8. Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni 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.
- 5.9. 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 kell nyújtani a belső visszaélés-bejelentési rendszerben alkalmazott eljárási és adatkezelési szabályokról.
- 5.10. A fenti eljárásrend alkalmazandó a belső visszaélési-rendszerben nem vizsgálható panaszok és közérdekű bejelentések tekintetében is.

6. A panasz és a közérdekű bejelentés megtételéhez és kezeléséhez szükséges adatok

- 6.1. A Társaság jogosult a bejelentés megfelelő kezeléséhez, kivizsgálásához és elintézéséhez a bejelentő adatait, képviselő esetében a képviselői jogosultság igazolásához szükséges adatokat és a bejelentés jellegének megfelelő adatokat bekérni.
- 6.2. A Társaság a bejelentés kivizsgálása során kapcsolatot tart a bejelentővel és a panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmától függően – kizárólag a bejelentés megfelelő érdemi elintézése érdekében – kiegészítő adatokat is kérhet a bejelentés pontosítására, a tényállás tisztázására a sérelmezett üggyel kapcsolatban.
- 6.3. Az eljárás során a bejelentő vagy képviselője azonosításához bekért adatokat a Társaság az adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli, azt a bejelentés elintézésén kívül más célra nem használja fel.
- 6.4. A bejelentésben érintett személy személyes adataira is alkalmazni kell a Társaság adatvédelmi előírásait. Ugyanez vonatkozik arra is, aki a bejelentésben szereplő magatartásról vagy mulasztásról információval rendelkezik.

7. A panasz és közérdekű bejelentések nyilvántartásba vétele

- 7.1. A panaszt és a közérdekű bejelentést akár személyes megkereséssel, postacímére érkezett levélben, vagy elektronikus úton érkezik, az illetékes titkársági feladatokat ellátó munkatársa haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak a panasz és a közérdekű bejelentés Társasághoz való beérkezésének idősorrendjében kell minden bejelentést tartalmaznia, függetlenül a beérkezés csatornájától.
- 7.2. Minden nyilvántartásba vett panasznak, közérdekű bejelentésnek az adott nyilvántartás szerint azonosítószámot kell adni, melyet a panaszossal közölni kell.

8. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálása

- 8.1. A panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásának szabályai azonosak a belső visszaélési-bejelentő rendszerbe tehető bejelentések és az azon rendszerben nem vizsgálható panaszok és közérdekű bejelentések tekintetében.
- 8.2. Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálására nem a Társaság jogosult, a panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 8 napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt is értesíteni kell.
- 8.3. A bejelentés tartalmáról azonnal tájékoztatni kell azt is, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott. Ez mellőzhető, ha a vizsgálat lefolytatásának eredményességét veszélyeztetné. Ebben az esetben az eljárás későbbi szakaszában is megadható a tájékoztatás.
- 8.4. A vizsgálat során a vizsgálatot lefolytató információkat kérhet attól, illetve meghallgathatja azt, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, illetve azt, akinek ezekről tudomása van.
- 8.5. A bejelentésben érintett személynek joga van a saját álláspontjának jogi képviselő útján történő előterjesztéséhez, állításainak bizonyítékokkal történő alátámasztásához.
- 8.6. A panaszt és a közérdekű bejelentést azok beérkezésétől számított 30 napon belül kell elbírálni és annak eredményéről a panaszost, közérdekű bejelentőt az általa meghatározott formában tájékoztatni kell.
- 8.7. A kivizsgálásra nyitva álló 30 napos ügyintézési határidő indokolt esetben meghosszabbítható (további adatok bekérése, dokumentáció beszerzése, ügy bonyolultsága miatt stb.), erről a Társaság a panaszost és a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatja.

A bejelentés kivizsgálása ebben az esetben sem haladhatja meg a 60 napot.

- 8.8. A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát, illetve, ha ugyanazon panaszos a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt terjeszt elő.
- 8.9. A Társaság a bejelentés kivizsgálását mellőzi, a panaszt érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, ha a bejelentő a bejelentését a sérelmezett cselekmény vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl nyújtja be.
- 8.10. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát – kivéve, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál – a Társaság mellőzi.
- 8.11. A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell
 - a) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - b) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az
 - c) egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - d) az okozott sérelem orvoslásáról,
 - e) indokolt esetben a felelősség megállapításáról, valamint
 - f) a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

9. A panaszos és a közérdekű bejelentő adatainak kezelése, továbbítása

- 9.1. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt nem érheti hátrány. A panasz vagy a közérdekű bejelentés, az annak vizsgálata során keletkezett teljes körű dokumentáció, valamint a panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai, csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervnek adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
- 9.2. Ha a vizsgálat során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy közérdekű bejelentő rosszhiszeműen járt el, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a vizsgálat intézkedés mellőzésével befejezhető.
- 9.3. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen járt el, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel összefüggésben bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, a panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.
- 9.4. Amennyiben a vizsgálat során egyértelműen megállapításra került, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen járt el, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és alappal valószínűsíthető, hogy ezzel másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

10. A döntésről való tájékoztatás

- 10.1. A döntés szóban és írásban is közölhető. A szóban közölt döntést a panaszról vagy közérdekű bejelentésről felvett jegyzőkönyvben kell rögzíteni és annak tudomásulvételét a bejelentővel alá kell íratni.
- 10.2. A Társaság a vizsgálat mellőzéséről és annak indokairól is tájékoztatja a bejelentőt.
- 10.3. A panaszosnak vagy a közérdekű bejelentőnek adandó válaszban a Társaság az érdemi döntését megindokolja, ha a válasz jogszabályhelyre hivatkozik, annak megjelölése mellett érdemi rendelkezéseit is ismertetni kell.

- 10.4. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt a Társaság válaszában tájékoztatja arról, milyen jogorvoslati lehetőségek állnak a rendelkezésére, ha a Társaság választ és intézkedését nem fogadja el, illetve a Társaság megjelöli a panasz elutasítása esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről az adott szervezet nevének és elérhetőségének feltüntetésével.
- 10.5. Abban az esetben, ha a panaszos vagy a közérdekű bejelentő a Társaság választ nem fogadja el, lehetősége van a Társaság irányításáért felelős Alapítóhoz fordulni.

11. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzése

A Társaság a panaszt és az arra adott választ a hatályos jogszabályok alapján öt évig köteles megőrizni.

12. A panaszok elemzése

A Társaság évente áttekinti a beérkezett panaszokat, értékeli a panaszokra adott válaszokat annak érdekében, hogy folyamatosan módosítsa tevékenységét a panaszok megelőzése, csökkentése érdekében.

13. Záró és hatályba léptető rendelkezések

A szabályzat (szabályzatmódosítás) kihirdetése, közzététele, elérhetősége: a Szabályzatot a Társaság honlapján hirdeti ki és teszi közzé. A Szabályzat módosítása esetén a kihirdetés és közzététel egységes szerkezetben történik.

Cegléd, 2025. február 3.

Mótyán Krisztián
ügyvezető

ARVAG Nonprofit Kft.
2700 Cegléd, Gubody u 28.
Adószám: 14736854-2-13