

## Panaszkezelési szabályzat

### On-line

A Greenpeace Magyarország Egyesület a szervezetről magáról önálló weboldalán (<http://greenpeace.hu>) keresztül nyújt információt kampányaival, programjaival kapcsolatban és biztosítja a nyilvánosságot. Támogatóink és magánszemélyek számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslatiak benyújtására. Panaszbejelentést az alábbi e-mail címen várjuk:

[tamogatas.hu@greenpeace.org](mailto:tamogatas.hu@greenpeace.org)

Postai levében, telefonon, illetve faxon is lehet panaszt benyújtani.

<b>Cím</b>	1143 Budapest, Zászlós utca 54.	
<b>Telefonszám/faxszám</b>	+36 1 392 7590 / +36 1 200 8484	
<b>Ügyfélszolgálati idő</b>	hétfő	9:00-17:00
	kedd	9:00-17:00
	szerda	9:00-17:00
	csütörtök	9:00-17:00
	péntek	9:00-16:00

Az írásos panasz bejelentéshez használhatja a mellékelt panaszlapot.

### A panaszkezelés szabályai

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Egyesület részére kell írásban benyújtani a panasz alapjául szolgáló ok keletkezéséről, ill. annak tudomásra jutásától számított 2 munkanapon belül. Az Egyesület a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, de maximum 10 napon belül tájékoztatja álláspontjáról a panaszost.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Egyesület ügyvezetője dönt.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell az Egyesület irodájában. A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót.

### Az ügyfelek jogai

Minden jelenlegi és leendő adományozónk és támogatótunk számára biztosítjuk, hogy megismerje szervezetünk adománygyűjtési akcióinak célját, idejét, módját, az összegyűlt adományok felhasználását.



Greenpeace Magyarország  
Egyesület 1143 Budapest, Zászlós utca  
54. t: +36 1 392 7590 f: +36 1 200  
8484 <http://greenpeace.hu>

## PANASZLAP

A panasztevő neve:
A panasz rövid leírása:
A panaszt rögzítette:
Intézkedés leírása:
A panasztevő tájékoztatása megtörtént (dátum, elvégző személy)

Dátum:

Aláírás: