

Panaszkezelési tájékoztató

Szóbeli panasz kezelése:

A szóbeli panaszt a szolgáltatónak azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Ha a fogyasztó nem ért egyet a panasz kezelésével, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni a panaszról és a fogyasztó álláspontjáról, melynek egy másolati példányát a szolgáltató három évig megőrizni és az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatja.

A szolgáltató írásbeli panaszokat a központi email címen keresztül fogad. Kérjük a megkeresésben a tárgyat „panasz” megjelöléssel ellátni. Amennyiben a megkeresés nem panasz tárgyban érkezik, úgy azt a szolgáltató a tartalma alapján értékeli.

Jegyzőkönyv tartalma:

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- i. A fogyasztó neve, lakcíme.
- ii. A panasz előterjesztésének helye, ideje és módja.
- iii. A fogyasztó panaszának részletes leírása, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke.
- iv. A vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges.
- v. A jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása.
- vi. A jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.
- vii. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A jegyzőkönyv megőrzése:

A jegyzőkönyv egy másolati példányát három évig megőrzi a szolgáltató, azt az ellenőrző hatóságok kérésére a jegyzőkönyvet bemutatja.

A szolgáltató a panaszokkal kapcsolatban a változtatás jogát fenntartja. A panaszszabállyal kapcsolatos változásokról honlapján ad tájékoztatást.