

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Cég neve: Alfen Kft.

Székhelye: 2931 Almásfüzitő, Fő út 1.

Adószám: 11474535-2-11

E-mail: alfen@alfen.t-online.hu

info@alfen.hu

továbbiakban: **Szolgáltató**

A PANASZKEZELÉS MENETE

1. A bejelentés módjai

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha az **Ügyfél** a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a **Szolgáltató** a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról Panaszbejelentő nyomtatványt vesz fel. (1. sz melléklet)

A **Szolgáltató** köteles a Panaszbejelentő nyomtatvány másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az **Ügyfél**nek átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén az **Ügyfél**nek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni.

A hangrögzítésről az ügyfél figyelmét fel kell hívni a telefonos ügyintézés kezdetekor.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panaszt a **Szolgáltató** köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. Ezt a számot az **Ügyfél**lel is közölni kell.

A panaszról felvett Panaszbejelentő nyomtatványnak tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az **Ügyfél** neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az **Ügyfél** panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a **Szolgáltató** nyilatkozata az **Ügyfél** panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a Panaszbejelentő nyomtatványt felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz kivételével – az **Ügyfél** aláírása,
- a Panaszbejelentő nyomtatvány felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A **Szolgáltató** szóbeli panasz esetén köteles biztosítani az **Ügyfél** számára az alábbi panasztételi lehetőségeket:

a) **személyesen:**

Az **Ügyfél** számára nyitva álló ügyfélfogadási helyiségben, annak nyitvatartási idejében:

Cím: 2931 Almásfüzitő Petőfi tér 5. Ügyfélszolgálati Iroda

Nyitvatartási idő: minden hónap 9.-e után szerdánként 07.00 – 19.00 óra

között.

b) **telefonon:**

+36 34 348-210

Hétfő : 07.00-14.30

Kedd : 07.00-14.30

Szerda : 07.00-19.00

Csütörtök : 07.00-14.30

Péntek : 07.00-12.00

Írásbeli panasz

- Az írásbeli panaszt a **Szolgáltató** a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül köteles **írásban**, érdemben megválaszolni.
- Panaszt elutasító álláspontját a **Szolgáltató** indokolni köteles.
- A **Szolgáltató** a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- A panasz elutasítása esetén a **Szolgáltató** köteles az **Ügyfelet** írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatósághoz, vagy a békéltető testülethez fordulhat.

2. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a **Szolgáltató** nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz időpontját,
- a panasz bejelentőjét,
- a panasz leírását,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

3. Jogorvoslat

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az **Ügyfél** az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- 1) Amennyiben a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz lehet fordulni.

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatóság

Székhely: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Email: ugyfelszolgalat@naih.hu

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

Honlap: <http://naih.hu>

- 2) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Békéltető Testületi eljárást lehet kezdeményezni.

Név: Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

Telefon: (34) 513-010 vagy (34)513-012

Honlap: www.kem-bekeltetes.hu

- 3) Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben első fokon a Komárom- Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztálya jár el.
- 4) A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a Szolgáltatóhoz történő benyújtását követően, jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

ALFEN Kft. Ügyfelei részére

A panaszos adatai :

NÉV	
LAKCÍM / ÉRTESÍTÉSI CÍM	
FELHASZNÁLÁSI HELY CÍME	
TELEFONSZÁM	
E-MAIL CÍM	
A PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE, IDEJE, MÓDJA	

A panasz leírása :

Amennyiben szükséges, kérjük folytassa a leírást további lapokon.

A panaszos konkrét igényének megjelölése :

Kelt : Almásfüzitő,

Panaszos aláírása :

Panaszfelvevő aláírása :

