

## **Panaszkezelés**

### **Személyes panaszbejelentés**

Személyesen ügyfélszolgálatunkon (Balatonfüred, Fürdő u.20.) lehet panaszbejelentést tenni ügyélfogadási időben. Munkatársaink törekednek a panasz azonnali, helyben történő rendezésére. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása, megoldása nem lehetséges, vagy az ügyfél nem fogadja el a választ, akkor jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A jegyzőkönyv másolatát munkatársaink a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadják. Ezután Társaságunk 15 napon belül írásban ad választ a panaszbejelentésre.

Ügyfeleinknek lehetőségük van személyes ügyintézés időpontjának előzetes foglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül biztosítunk időpontot az ügyfél számára. Az igénybejelentést emailben vagy telefonon fogadjuk el.

### **Telefonos panaszbejelentés**

Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Ügyélfogadási időben a munkatársaink teljes körű tájékoztatják az ügyfeleket. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint munkatársaink és az ügyfél közötti telefonos beszélgetést hangfelvétellel rögzítjük. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látjuk el és öt évig megőrizzük. Az ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátjuk. A munkatársaink a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Amennyiben az ügyfélnek nem megfelelő a kapott válasz, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az ügyfél panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján járunk el a jegyzőkönyvet a válasszal együtt megküldve.

### **Írásban (postai levél, e-mail) történő panaszbejelentés**

Az írásban megküldött panaszokat Társaságunk iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, egyéb esetekben 30 napon belül válaszoljuk meg. A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az az ügyfelet írásban tájékoztatjuk.

### **Jogorvoslat, békéltető testület**

Amennyiben úgy az ügyfél úgy érzi, hogy panaszát, reklamációját Társaságunk nem rendezte kielégítően, a következő fogyasztóvédelmi szerveknél kérheti panaszának orvoslását:

- Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály (8200 Veszprém, Megyeház tér 1., tel.: 06-88/550-510, e-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu, ügyélfogadás: Hétfő - Csütörtök: 8:00-16:00, Péntek: 8:00-12:00)

- lakóhelye szerint illetékes megyei Békéltető Testület, illetve kérésére a szolgáltató székhelye szerint illetékes Veszprém Megyei Békéltető Testület (Tel: +36-88-814-121, +36-88-814-111 (VKIK titkárság), e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu, www.bekeltetesveszprem.hu, www.veszpremikamara.hu)