

Ügyfél tájékoztató

ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÓ

**Az ügyfelek panaszkezelésének módjáról és
az ügyfélszolgálati irodában történő ügyintézésre való
elzárható időpont lefoglalásának rendjéről**

A Balassagyarmati Városüzemeltetési Nonprofit Kft. (továbbiakban: társaság) által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos megfelelő tájékoztatáshoz, a hatékony jogorvoslatához és fogyasztói érdekek védelme érdekében - figyelemmel a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre (továbbiakban: a törvény), az ügyfelek panaszkezelésének módját és az ügyfélfogadás rendjét az alábbiak szerint tartja fenn.

Társaság székhelye, a panaszügyintézés helye:

Balassagyarmat, Mikszáth K. út 59

Társaság levelezési címe:

Városüzemeltetési Nonprofit Kft

2661 Balassagyarmat, Pf. 48

Társaság elektronikus levelezési címe:

bgyvarosuz@t-online.hu

A panasz elterjesztése és annak fogadási módja:

Az ügyfél panaszt írásban vagy szóban terjeszthet el.

Írásbeli panasz fogadása postai úton vagy e-mail-ben történhet, szóbeli panaszt kizárólag személyesen lehet bejelenteni, ügyfélszolgálati időben, a társaság székhelyén, az ügyfelek részére nyitva álló, panaszok kezelésére is alkalmas, teljes hatáskörrel működő ügyfélszolgálati irodában.

Telefonon történő bejelentések:

Az ügyfélszolgálati iroda szolgáltatása (közszolgáltatási és közszolgáltatáson kívüli feladatok) minőségének fenntartása, javítása érdekében telefonon keresztül is nyújt tájékoztatást, illetve fogad panasz elterjesztésen kívüli bejelentéseket.

A bejelentés a társaság minőségirányítási rendszerében elírt nyomtatványán rögzítésre kerül.

Az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs a bejelentéssel kapcsolatban az intézkedéseket végrehajtja, szükség esetén a bejelentést a vezetője felé továbbítja.

Teljes hatáskörrel működő ügyfélszolgálat helyszíne és időpontjai:

A társaság működési területén, a társaság által végzett valamennyi tevékenységével kapcsolatban intézendő ügyekben, a társaság az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben személyesen teljes körű tájékoztatást nyújt és köteles az ügyfél panaszokat kezelni.

A központi ügyfélszolgálat a társaság székhelye: Balassagyarmat, Mikszáth K. út 59

hétfőn: 8⁰⁰ - 12⁰⁰ óráig

kedden: 8⁰⁰ - 12⁰⁰ óráig

szerdán 8⁰⁰ - 16⁰⁰ óráig

csütörtökön: 8⁰⁰ - 12⁰⁰ óráig

pénteken: 8⁰⁰ - 12⁰⁰ óráig

Panaszkezelés:

A panaszt a központi ügyfélszolgálati iroda nyilvántartásba veszi, egyedi azonosító számmal látja el, a panaszról minden esetben jegyzőkönyvet vesz fel, az alábbi adattartalommal:

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó/ügyfél nevét, lakcímét,
- a panasz elterjesztésének helyét, időpontját, módját,
- a panasz részletes leírását,
- a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a társaság nyilatkozatát a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírását (elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével)
- elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz a panasz egyedi azonosító számát,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét

A személyes szóbeli panaszt az ügyfélszolgálatot ellátó személy azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli panaszkezeléssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor ezt a jegyzőkönyvben rögzítik.

A társaság jegyzőkönyvben rögzített panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalja és azt az 1997. évi CLV. - fogyasztóvédelemről szóló – törvényben előírt határidőn belül az ügyfélnek megküldi.

Személyes, szóbeli panaszfelvétel esetén a haladéktalanul elkészített - ügyfél, valamint az ügyfélszolgálatot ellátó panaszfelvevő által aláírt - jegyzőkönyv másolati példányát az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs az ügyfélnek átadja.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a társaság hatósági ellenőrzés céljából 5 évig megőrizz.

A panasz elutasítása esetén a társaság az ügyfelet írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával mely – a társaság székhelye szerint illetékes - hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Személyes ügyintézésre történő időpontfoglalás módja:

A közszolgáltatási tevékenység ellátása során a társaság a teljes hatáskörrel működő ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási idején belül, személyes ügyintézésre előzetes időpont foglalási lehetőséget biztosít.

Az időpontfoglalás történhet:

- írásban postai úton, vagy elektronikus úton e-mail-ben
- szóban személyesen, vagy telefonon.

Balassagyarmati Városüzemeltetési Nonprofit Kft