

INTENDÁNS Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Panaszügyintézéshez szükséges adatok:

Panaszügyintézés helye: 1238 Budapest, Grassalkovich u 40.

Levelezési cím: 1238 Budapest, Grassalkovich u 40.

Elektronikus levelezési cím: info@intendans.hu

Telefon: +36 1 286-7461

Telefaxszám: +36 1 286-0217

Weboldal: www.intendans.hu

PREAMBLUM

Jelen panaszkezelési szabályzat célja, hogy a **Intendáns Kft.** (székhely: **2133 Sződliget, Rózsa u. 40.** cgsz.:**13-09-164927**) ügyfelei által tett, a társaság tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, valamint ezen célok érvényesülése érdekében teljes körű tájékoztatást adjon az ügyfelek részére a panaszok benyújtása tekintetében, illetve az ezt követő panaszkezelési eljárás menetéről.

Jogi háttér: a1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, a fogyasztói jogok érvényesítéséről. A törvény 17/A. § (1) A Panaszkezelés, ügyfélszolgálatban foglaltak szerint a vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen: a társaság 1238 Budapest, Grassalkovich u 40 szám alatt található telephelyén, minden munkanap reggel 8 órától 16 óráig;

b) telefonon: a +36 1 286-7461 telefonszámon, minden munkanap reggel 8 órától 16 óráig, +36 1 286-7461 telefonszámon.

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton 1238 Budapest, Grassalkovich u 40.

c) telefaxon (+36 1 286-0217);

d) elektronikus levélben info@intendans.hu

e) Társaság honlapján: www.intendans.hu

3. Az ügyfél eljárhat **meghatalmazott** útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Társaságunk a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panasztevő neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a panasz részletes leírása, a panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) azonosító (ha van)
- b) panaszos neve;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

III. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) bíróság.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél **bírósághoz** fordulhat.

IV. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;

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

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

Budapest, 2014. január 21.