

## Ügyfélszolgálat, panaszkezelés

Az Ózon Kft. mint közszolgáltató (a továbbiakban: Közszolgáltató) a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására **Ügyfélszolgálatot** működtet, mely az ügyfelek részére nyitva álló, a Székesfehérvár, Kamilla u. 11. szám alatti telephelyen lévő irodahelyiségben került kialakításra.

### **Az Ügyfélszolgálat személyes és telefonos ügyfélfogadási rendje:**

Hétfő: 7:30 – 16:00

Kedd: 7:30 – 16:00

Szerda: 7:30 – 19:30

Csütörtök: 7:30 – 16:00

Péntek: 7:30 – 14:00

A fogyasztó a Közszolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti az Ügyfélszolgálaton.

### **Szóbeli panasz ügyintézése**

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

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Közszolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A szóbeli panaszt a Közszolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a Közszolgáltató nyilatkozata a fogyasztó 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 - a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

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

A Közszolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi.

Ha azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Közszolgáltató köteles a szóbeli panaszt - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően **tizenöt napon belül** írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A panasz elutasítását a Közzolgáltató indokolni köteles.

A panasz elutasítása esetén a Közzolgáltató a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. (Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét is.)

### **Írásbeli panasz ügyintézése**

Az írásbeli panaszt a Közzolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően **tizenöt napon belül** köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A panasz elutasítását a Közzolgáltató indokolni köteles.

A panasz elutasítása esetén a Közzolgáltató a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. (Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét is.)

### **Békéltető Testület:**

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A vitás ügy rendezése érdekében a békéltető testület egyezség létrehozását is megkísérelheti, amelynek eredménytelensége esetén az ügyben döntés hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

Székesfehérvár közigazgatási területén az alábbi békéltető testület illetékes:

#### **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: (22) 510-310

Telefax: (22) 510-312

E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

A Békéltető Testület ügyfélfogadási rendje:

kedd, szerda: 13.00-15.00

péntek: 9.00-11.00

### **Fogyasztóvédelmi hatóság:**

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével -

- a) szolgáltatásnyújtással,
  - b) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával,
  - c) a vállalkozás válaszirát küldésére vonatkozó - békéltető testületi eljárásban fennálló - kötelezettségével;
  - d) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
  - g) a fogyasztók tájékoztatására
- vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Székesfehérvár közigazgatási területén az alábbi fogyasztóvédelmi hatóság illetékes:

#### **Fejér Megyei Kormányhivatal**

#### **Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.

Levél cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.

Telefonszám: 22-501-751

Telefax: 22-501-627

E-mail cím: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

A fogyasztóvédelmi hatóság ügyélfogadási rendje:

Hétfő-csütörtök: 7:30-16:00

Péntek: 7:30-13:30