

ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓ A BEJELENTÉSEKRŐL

Tisztelt Ügyfelünk!

A Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft. munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki. Célunk, hogy az esetleges hibákat, észrevételeket, panaszokat gyorsan, és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el alábbi tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Az ügyfél bejelentések módja:

Társaságunk a bejelentést elfogadja szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (postán, telefaxon és elektronikus levelezőrendszeren).

A szóbeli bejelentést az eljárásra jogosult köteles írásba foglalni a mellékelt jegyzőkönyvben. Az ügyfélszolgálathoz és az ügyvezetőhöz beérkezett minden panaszt, illetve bejelentést nyilvántartásba kell venni.

Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéshez kapcsolódó esetleges dokumentumok másolatát. Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (3). pontja szerint abban az esetben is köteles jegyzőkönyvet felvenni, ha Ön nem fogadja el a Társaság képviseletében eljáró munkatárs választát, és a jegyzőkönyv felvételét nem kéri. A jegyzőkönyv másolati példányát, a bejelentésre adott válaszukkal együtt 15 napon belül postázzuk.

Ha az Ügyfélszolgálattól kapott válasszal, intézkedéssel nem ért egyet, azt nem fogadja el, panaszának felülvizsgálatát kérheti a fogyasztóvédelmi referenstől. Ha ezzel a lehetőséggel nem kíván élni, vagy a felülvizsgálat eredményét sem tartja kielégítőnek, Önnek lehetősége van arra, hogy a bírósági eljárást megelőzően békéltető testülethez forduljon, amely egyszerű, olcsó és közvetlen eljárása keretében megkísérli, hogy egyezséget hozzon létre Ön és a Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft. között, illetve ennek hiányában határozzon a vitában.

A békéltető testületek hatáskörét és eljárásának szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény tartalmazza.

A Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft. székhelye szerinti illetékes békéltető testület címe:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

| | |
|------------------|---------------------------------|
| Címe: | 7625 Pécs, Majorossy I. utca 36 |
| Levelezési címe: | 7602 Pécs, Pf. 109. |
| Telefonszáma: | +36 72 507 154 |
| Mobil: | +36 20 283-3422 |
| E-mail cím: | info@baranyabekeltetes.hu |
| Krid: | 667360112 |

Elérhetőségeink:

- **Ügyfélszolgálati Iroda: Szentlőrinc, Pécsi út 21**

Tel: 73/570910

Fax: 73/570911

E-mail: tavfutes@kozuzemi.hu

Ügyfélszolgálati Iroda nyitvatartási ideje:

Hétfő: 8.00-12.00 - ig

Kedd: nincs ügyfélfogadás

Szerda: 7.00-19.00 - ig

Csütörtök: nincs ügyfélfogadás

Péntek: 8.00-12.00 –ig

- **Fogyasztóvédelmi referens: Vargáné Boronkai Krisztina**

Tel: 73/570914

E-mail: tavfutes@kozuzemi.hu

Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft.

JEGYZŐKÖNYV

Készült: 20..... évhónap

Hely: Szentlőrinc,

Tárgy:

Jelen vannak:

Szolgáltató részéről:

Fogyasztó/tulajdonos részéről:

Észrevételek:

kmf.

Fogyasztó/tulajdonos

Szolgáltató