

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ PANASZOK BENYÚJTÁSÁVAL ÉS KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATBAN:

A Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. (továbbiakban: Városgondnokság) a panaszbejelentések intézésével és fogadásával kapcsolatban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) előírásai szerint jár el, így a bejelentések kezelése, a határidők meghatározása, a válaszadás formája tekintetében a Városgondnokság mindenkor az Fgytv. törvény előírásait alkalmazza.

A panasz bejelentése történhet:

- személyesen szóban
- írásban (postai levél, e-mail, online ügyfélszolgálat), illetve
- telefonon.

A Városgondnoksággal közölt szóbeli panaszt a Városgondnokság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges akkor a Városgondnokság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a panaszosnak átadja, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a 30 napon belül érdemi válaszával egyidejűleg megküldi.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza a panaszos nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját, a panasz részletes leírását, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a bejelentő aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét, illetve telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, akkor a jegyzőkönyv tartalmazza a Városgondnokság nyilatkozatát a panasszal kapcsolatos álláspontjáról is.

Az írásbeli panaszt a Városgondnokság a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja és azt közli a bejelentővel. Amennyiben a Városgondnokság a panaszt elutasítja, azt indokolja.

Bármilyen formában előterjesztett panasz elutasítása esetén a Városgondnokság a bejelentőt írásban tájékoztatja arról is, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. E tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a bejelentő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás kiterjed arra is, hogy a Városgondnokság a jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.