

Az NHSZ Tatabánya Zrt. hat településen üzemeltet ügyfélszolgálati irodát/ügyfélszolgálati pontot.

A panasz bejelentése történhet személyesen (az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon) vagy írásban (postai levél, e-mail, vagy fax).

Panaszbejelentés személyesen

A panaszkezelés felvétele és eljárása a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. 17/B. § (5) bekezdésében foglaltaknak megfelelően történik. A panasz kivizsgálására és a válaszlevél megküldésére 15 naptári nap áll rendelkezésre. A válaszadási határidő – a helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén – egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról Társaságunk az Ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát Társaságunknak át kell adnia az Ügyfélnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket kell, hogy tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének ideje

Amennyiben a panaszra adott választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely Hatóságnál, vagy Békéltető Testületnél kezdeményezheti az eljárást.

Panaszbejelentés írásban

A panasz kivizsgálására és a válaszlevél megküldésére 15 naptári nap áll rendelkezésre. A válaszadási határidő – a helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén – egy

alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról Társaságunk az Ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Ha az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát Társaságunk postai úton megküldi az Ügyfélnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket kell, hogy tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének ideje

Amennyiben a panaszra adott választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely Hatóságnál, vagy Békéltető Testületnél kezdeményezheti az eljárást.

Panaszbejelentés telefonon

Társaságunk központi telefonos ügyfélszolgálatot működtet a 06 1/776-7777-es telefonszámon.

A Fogyasztóvédelmi Törvény előírásainak megfelelően a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálaton történő beszélgetésekről hangfelvétel készül. A hangfelvételt Társaságunk 5 évig megőrzi és az Ügyfél kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A hangfelvételt Társaságunk egyedi azonosítószámmal látja el, az azonosító sorszáma a hívás dátuma (év, hónap, nap, óra, perc formátum).

A telefonon bejelentett panaszról Társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel, a panasszal kapcsolatos álláspontjáról és indokolással ellátott intézkedéseiről az Ügyfelet írásban tájékoztatja.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmi elemei:

- az ingatlantulajdonos neve, felhasználó azonosítója, az ingatlan címe,
- panasz előterjesztésének ideje, módja,
- ingatlantulajdonos panaszának részletes leírása,
- vállalkozás nyilatkozata az ingatlantulajdonos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

- jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- panasz egyedi azonosítószáma,

A panasz kivizsgálására és a válaszlevél megküldésére 15 naptári nap áll rendelkezésre. A válaszadási határidő – a helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén – egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról Társaságunk az Ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Amennyiben a panaszra adott választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely Hatóságnál, vagy Békéltető Testületnél kezdeményezheti az eljárást.

Fogyasztói jogvita rendezése érdekében az alábbi, szolgáltatási hely szerint illetékes **Vármegyei Kormányhivatalokhoz** fordulhat:

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László. u. 2.

Telefonszám: (34) 309-303

Fax: (34) 309-302

E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936

Telefonszám: (22) 501-751

E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: (1) 459-4843

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Fogyasztói jogvita rendezése érdekében a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye alapján az alábbi **Békéltető Testületekhez** fordulhat:

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: (22) 510-310

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

Illetékességi terület: **Fejér vármegye, Komárom Esztergom vármegye, Veszprém vármegye**

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefonszám: (1) 792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://www.panaszrendezes.hu>

Illetékességi terület: **Pest vármegye**

Területileg illetékes békéltető testület:

- **Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület**
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: (34) 513-010, (34) 513-012
E-mail: bekeltetes@kemkik.hu
- **Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Fejér Megyei Békéltető Testület**
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: (22) 510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
- **Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4.em.2.
Telefonszám: (1)-792-7881
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu