

ÜGYFÉLKEZELÉSI REND, PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

ÜGYFÉLKEZELÉSI REND, PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

Bevezetés

Az **Vasi Füstfaragók Kft.** (székhely: 9700 Szombathely, Bolyai J. u. 64.). cégjegyzékszám: Cg.18-09-102881, a továbbiakban: Társaság) 1997.évi CLV. törvény alapján a következő szabályozást dolgozta ki, hogy a megfelelő tájékoztatással biztosítsa a fogyasztói érdekeket a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz.

A szabályzat hatálya:

Személyi hatály: vonatkozik a Vasi Füstfaragók Kft. valamennyi dolgozójára, mint szolgáltatóra és a kéményseprő – ipari közszolgáltatást igénybe vevő fogyasztóra.

Területi hatály: vonatkozik a Társaságunkkal szerződésben álló településeken lévő égéstermék – elvezetővel rendelkező ingatlan tulajdonosára, használatjára, kezelőjére.

A szabályzat célja:

A szabályzat általános célja, hogy Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése. Ennek érdekében a Társaságunk rugalmas Ügyfélközpontú, Ügyfélkezelési rendet alakított ki. A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, és értékelésének rendje szerves része Társaságunk működésének. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el részünkre, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

A szolgáltatás rendje:

Szolgáltató a kéményseprő-ipari közszolgáltatás végzését a 21/2016. (VI. 9.) BM rendelete a kéményseprő – ipari közszolgáltatás ellátásának szakmai szabályai szerint végzi. A munkavégzés során Társaságunk dolgozóinak a Kockázatelemzés és értékelés, valamint a Tűzvédelmi Szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

Szolgáltatás díja:

A 2012.évi XC. törvény a kéményseprésről 13.§-a alapján, a Kormány a 347/2012. (XII.11.) sz. rendeletében meghatározta a díjak szerkezetének módját és mértékét.

Az ügyfélszolgálaton e szabályzat mellékleteként minden fogyasztó részére megtekinthető az érvényes szolgáltatási díjtáblázat. A díjak a nettó árakat tartalmazzák.

Ügyfélkezelés általános elve:

Panaszt bármilyen formában azonnal felvesszük, az ügyintézés azonnal megkezdjük. Az érintett dolgozót, dolgozókat 24 órán belül kikérdezzük, és a panaszügy orvoslásában döntést hozunk. A panaszost legkésőbb három napon belül tájékoztatjuk, a panaszát a lehető legrövidebb időn belül orvosoljuk. A panaszost minden esetben tájékoztatjuk a további jogorvoslati lehetőségeiről.

Különös követelmény

A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás a számla Takarékbank Zrt. keresztül, a kézpénzfizetéssel történő kiegyenlítését valamint – ha a jogszabály eltérően nem rendelkezik – a számla nyomtatott példányának egyszeri kiadását külön díj fizetéséhez nem kötheti.

II. ÜGYFÉLKEZELÉSI REND

A szolgáltatást igénybevevők, a területileg illetékes kéményseprő – ipari székhelyünket kereshetik fel, időpont egyeztetéssel, kéményseprő – ipari közszolgáltatást érintő megrendeléssel, szolgáltatást érintő egyéb kérdéssel.

Ügyfélfogadás történhet személyesen, telefonon, levélben, elektronikus levélben

Személyesen történő szolgáltatás esetén az Ügyféllel való foglalkozást az Ügyvezető által kijelölt személy azonnal megkezdi, ha több Ügyfél érkezik a várakozás elkerülése érdekében azonos szaktudású munkatársnak kell azonnal az Ügyfél szolgálatára állnia. Mindig és kizárólag az Ügyfél kiszolgálása és elégedettsége az első és legfontosabb feladata Társaságunknak.

Telefonon történő egyeztetés rendje. Ügyféltől megkérdezni, hogy az Ő számára mikor a legoptimálisabb az időpont és ehhez az időponthoz a megfelelő szakembert az Ügyvezető kijelöli

Levélben történő egyeztetés rendje. A válaszlevélben 3 munkanapon belül két különböző időpont megjelölése 5 munkanapon belül és minden egyéb elérhetőségünk elküldése. A két időpont az Ügyvezető részéről a szakemberekkel egyeztetve.

Elektronikus levélben történő egyeztetés. 2 munkanapon belül válasz e-mail kell küldeni a megadott címre. Két időpontot felajánlani 5 munkanapon belül az Ügyfél részére és az összes elérhetőségünket elküldeni. Az Ügyvezető a két időpontra kijelöli a szakembert akinek az ügygel érdemileg foglalkozni kell.

Működési rend ügyfélszolgálatunkon Szombathely, Bolyai J. u. 1/A. fsz. 02.

- Hétfő, Kedd, Csütörtök: 08-11 és 14-17 óra
- Szerda: 08-20 óra
- Péntek: 08-14 óra

Az ügyfélfogadó helységbe való bejutási szándékot nem kell jelezni, folyamatosan működik, a szerdai napon 17.00 - 20.00- ig viszont a következő telefonszám felhívásával kell jelezni: 06 30/9935-705

ÜGYFÉLKEZELÉSI REND, PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

III. PANASZKEZELÉS MENETE

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz: - személyesen
 - telefonon
- b) Írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben
 - telefaxon

Bejelentés módja lehet szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt egyszerűen orvosolható, esetleg információ hiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél:

- ügyfélfogadási időben az ügyfélszolgálatunkon 9700 Szombathely, Bolyai J. u. 1/A. szám alatt lévő Vasi Füstfaragók Kft. munkatársaihoz fordulhat
- rendelkezésére álló telefonos ügyfélszolgálathoz
- 94/344 - 490 szakmai tanácsadás esetén és
- 94/344 - 490 számlával vagy egyéb ügyekkel kapcsolatban

A panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Társaságunk haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnali intézkedést kezd. Ha az azonnali ügyintézés nem megoldható, akkor intézkedési lapot kell kitölteni.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívás fogadást és ügyintézését.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Társaságunk a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén Társaságunk a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld. A panasz egyedi számon előadói ívbe kerül.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során Társaságunknak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert Társaságunk az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Társaságunk a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva.

ÜGYFÉLKEZELÉSI REND, PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy a panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Békéltető testület

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a szolgáltatás minőségével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A békéltető testület a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület, elérhetőségéről a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara honlapja ad tájékoztatást:

A panaszra adott írásos válaszban minden esetben feltüntetésre kerülnek azon szervezetek, testületek, amelyekhez az érintett Ügyfél fordulhat abban az esetben, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek.

Ezen szervezetek, testületek a következők:

a. Vas Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság (9700 Szombathely, Ady E. tér1.), mint felettes hatóság,

b. Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata Polgármesteri Hivatal Városüzemeltetési és Kommunális Iroda (9700 Szombathely Kossuth L. u. 1-3.),

c. Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály.(9700 Szombathely, Wesselényi M. u. 7.)

d. Lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület:

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: +36 94 312-356

Fax: +36 94 316-936

<http://www.vmkik.hu/hu/kezdolap/a-bekelteto-testulet-elerhetosege-10811>

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul, a kérelmet a testület elnökének kell írásban benyújtani.

Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek a terhére a tanács eldöntötte.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2013.01.01. napjától hatályos.

Módosítva: 2019.12.11.

Készítette:

Vasi Füstfaragók Kft.