

Panaszkezelési Rend

Panasz bejelentése, rögzítése .

Panaszbejelentés módjai.

Szóbeli panasz: - személyesen - telefonon

Írásbeli panasz: - postai úton

- elektronikus levélben

Ügyfél az ügyfélfogadási időben ügyfélszolgálatunkon .

9700 Szombathely, Hunyadi u. 9 I.em 2.irodában munkatársaihoz fordulhat.

Rendelkezésre álló telefonos ügyfélszolgálathoz ügyfélfogadási időben +36 30 4747-376

Elektronikus levélben: kemenysepro@slk.hu email címen.

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Társaságunk haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnali intézkedést kezd.

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

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.

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.

Ezen szervezetek, testületek a következők

-Vas Vármegyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság

9700 Szombathely Ady tér 1.

Telefonszám: +36 94 513-430 mint felettes hatóság,

-Vas Vármegyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.

Telefon: +36 (94) 505-220

E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

-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-elkerhetosege-10811>

