

# SÁRVÁRI VÁROSGONDNOKSÁG NONPROFIT KFT.

## Panaszkezelési szabályzat

Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a Sárvári Városgondnokság Nonprofit Kft. (9600 Sárvár, Széchenyi István u. 2. fszt. 1.) - továbbiakban: Társaság - működésével kapcsolatos panaszügyek kivizsgálásának, elbírálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét.

A Társaság panaszként kezeli és intézi a Társaság szolgáltatását igénybe vevők által személyesen szóban, vagy írásban jelzett minden észrevételt, amennyiben az a nyújtott szolgáltatás színvonalával, tartalmával, bármely egyéb, a szolgáltatással, vagy a szolgáltatást nyújtó Társasággal kapcsolatban sérelmet fogalmaz meg (továbbiakban: panasz).

A felhasználók, díjfizetők, bérlők, továbbá a Társaság által nyújtott szolgáltatással érintett más személyek az igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, elsődlegesen közvetlenül a Társasághoz fordulhatnak.

A panaszokat:

- személyesen (szóban és írásban) az ügyfélszolgálati irodában,
- telefonon (ügyfélszolgálati iroda számán 95/520-381),
- postai úton (9600 Sárvár, Széchenyi István utca 2. fszt. 1. címen), valamint
- a Társaság e-mail címére (info@svnk.hu) elektronikus úton eljuttatott levélben lehet benyújtani.

A Sárvári Városgondnokság Nonprofit Kft. szolgáltatásaival vagy díj számlázással kapcsolatos fogyasztói kérdések, észrevételek bejelentése elsődlegesen ügyfélszolgálati irodában (9600 Sárvár, Széchenyi István utca 2. fszt. 1.) lehetséges.

Az ügyfélszolgálat nyitva tartás:

Ügyfélszolgálat és Pénztári órák

Hétfő: de. 07.00-19.00

Kedd: de. 08.00-12.00 du. —

Szerda: de. 08.00-12.00 du. 13.00-15.00

Csütörtök: Csak telefonos ügyfélszolgálat: 06-95-520-381

Péntek: de. 08.00-12.00 du. —

A beérkezett panaszt a Társaság nyilvántartásba veszi, amelynek tartalmaznia kell legalább: a bejelentő nevét, címét (e-mail címét), telefonszámát, a panasz konkrét körülírását, és minden mást, amit a felek fontosnak tartanak megjegyezni.

A szóbeli (személyesen előterjesztett) panasz kivizsgálását azonnal meg kell kezdeni, és szükség szerint orvosolni kell azt. Amennyiben ez műszaki okból nem lehetséges, akkor a panaszt úgy kell kezelni, mintha írásban jelentették volna be. Az írásban (telefonon, levélben, e-mail útján) előterjesztett panaszt a Társaság legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül kivizsgálja, majd írásban, érdemben megválaszolja.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Társaság a panaszt benyújtót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

A beérkezett panaszok kezelésére a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény hatályos rendelkezései az irányadók.

Amennyiben a panaszt benyújtó a panaszára adott válasszal nem ért egyet, úgy az abban foglaltakkal kapcsolatban jogorvoslattal élhet.

A bejelentő jogosult a panaszával az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, illetve békéltető testülethez fordulni:

Vas vármegyei lakóhely esetén a fenti szervek elérhetőségei:

- Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület (9021 Győr, Szent István út 10/A. Tel.: +36 (96) 520-217, E-mail: [bekelteto.testulet@gymismkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@gymismkik.hu))

- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 127. Tel.: +36 (1) 880 76 42, E-mail: [ofe@kozuges.hu](mailto:ofe@kozuges.hu))

- Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály (Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7., 9701 Szombathely, Pf. 160., Telefonszám: +36 94/ 505-220, Telefax: +36 94/ 506-984, E-mail: [fogyasztovedelem@vas.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu))

- Sárvár Város Jegyzője (9600 Sárvár, Várkerület 2. Tel.: +36 (95) 523-100)

Jelen szabályzat 2024. január 01-jétől érvényes azzal, hogy ezzel egyidejűleg a 2018.január 1-jétől érvényes szabályzat hatályát veszti.

Sárvár, 2024. január 05.

.....  
ügyvezető