

**SZERÁF PANNÓNIA
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tata, 2022. január 01.

Takácsné Garai Tünde
ügyvezető

A SZABÁLYOZÁS CÉLJA

Jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) meghatározza a Szeráf Pannónia Kft. (a továbbiakban: Társaság.) részéről a panaszok hatékony, átlátható, jogszerű, körültekintő és gyors kezelésének eljárását, a panaszügyintézés módját, a kapcsolódó nyilvántartás vezetését.

A SZABÁLYZAT SZEMÉLYI HATÁLYA

A Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaságra, így annak minden tisztségviselőjére, munkavállalójára, illetve minden kiszervezett tevékenységet végző, de a Társaság érdekkörében eljáró személyre.

A SZABÁLYZAT TÁRGYI HATÁLYA

A Szabályzat a Társaság ügyfelei, adósai panaszainak kezelését, annak gyakorlati megvalósulását tartalmazza, tehát azokat az elveket és gyakorlatokat, amelyeket a Társaság panaszügy-intézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK, EGYÉB SZABÁLYOZÓK

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő jogszabályokat és egyéb szabályozókat kell figyelembe venni:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: **Ftktv.**);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fvtv.**);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**);
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: **GDPR**);
- Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről;

ALAPELVEK

A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a mindenkor hatályos jogszabályok és egyéb szabályozók rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A jelen Szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

Az Társaság célja, hogy panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt nyújtson.

A Társaság az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, mely során az ügyfél ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Társaság célkitűzése az ügyfél-centrikus szemléletmód erősítése, ezért törekszik arra, hogy a panaszbejelentések kivizsgálása, a panaszost ért esetleges sérelem orvoslása, és a panaszos tájékoztatása ügyfélbarát módon történjen meg.

A Társaság fontosnak tartja az együttműködést az ügyfelekkel, illetve az ügyfelekkel szemben tanúsítandó rugalmas és segítőkész bánásmódot a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

A Társaság a panaszok kezelése során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban, valamint az MNB elvárásait tükröző ajánlásban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A Társaság törekszik arra, hogy a panaszokat olyan szellemben kezelje, hogy azáltal képes legyen megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni a közte és a Panaszos között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

A Társaság a panaszkezelés során az átláthatóság elvét követve jár el annak érdekében, hogy a Panaszosok a felmerülő kifogásaikkal összefüggésben megfelelő időben megkapják a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve hogy jogos igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a Társaság a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan törekszik a közérthetőségre, az átláthatóságra, a kiszámíthatóságra, valamint arra, hogy a Panaszos által megismerhető információk folyamatosan hozzáférhetőek legyenek.

Jelen Szabályzat a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint a honlapján (<https://szerafpannonia.hu>) teszi közzé.

ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

a.) Panasz: A Társaság, illetve a Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek, szervezetnek – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – magatartásával, tevékenységével, mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak:

- a Társaságtól kért általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás;
- az a kérelem, reklamáció, amely tárgyában – annak előterjesztésekor – peres, vagy nem peres eljárás van folyamatban.

b.) Panaszos: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki /amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

c.) Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelés: Minden olyan követelés, ami nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból ered. Az ilyen típusú követelések esetében a panaszkezelés során az Fvtv. vonatkozó rendelkezései szerint kell eljárni.

d.) Fvtv. szerinti Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, valamint a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is.

e.) Fvtv. szerinti fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a Társaság közötti jogviszony teljesítésével kapcsolatos vitás ügy.

A PANASZ FELVÉTELE

1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, az alábbiak szerint. A panasz megtehető:

- **telefonon:** **+ 36/70/938-38-01**

A megadott telefonszámon a Társaság munkatársai jelentkeznek, panaszügyek intézésekor kapcsolják az erre kijelölt munkatársat. A beszélgetések hanganyagát a Társaság nem rögzíti, azonban a telefonon közölt szóbeli panaszról – az Fvtv. 17/A. § (3) bekezdése alapján – és az azzal kapcsolatos álláspontjáról kötelezően felvett jegyzőkönyv másolati példányát köteles a Panaszosnak legkésőbb a Társaság Fvtv. 17/A. § (6) bekezdése szerinti érdemi válaszával egyidejűleg megküldeni. A telefonon közölt szóbeli panaszt a Társaság egyedi azonosítószámmal látja el.

- **e-mailben:** info@szerafpannonia.hu

A megadott elektronikus elérhetőségen a Társaság az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

- **levélben postai úton:** 2901 Komárom, Pf. 432.

- **személyesen írásban:** 2900 Komárom, Igmándi utca 12. 1. em.

- **személyesen szóban:** 2900 Komárom, Igmándi utca 12. 1. em.

2. A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott személyének egyértelmű megjelölését (név, személyazonosító adatok, lakcím feltüntetésével);

- azt, hogy mely, a Társaságnál folyamatban lévő, a Társaság Megbízójával, avagy a Társasággal szemben fennálló tartozás(ok)ra vonatkozik a meghatalmazás (követelésazonosító(k) feltüntetésével, vagy a valamennyi, a Társaság által nyilvántartott tartozás megjelöléssel);
- a meghatalmazás milyen cselekményekre jogosítja fel a meghatalmazottat (pl. minden cselekmény elvégzésére/jognyilatkozat megtételére jogosult az adott ügyben vagy panasztételre tekintettel pl. panasz ügyekben, nevemben és helyettem eljárjon) és
- meghatalmazás érvényességi idejét (pl. visszavonásig érvényes vagy megjelölt határnapig). A határozatlan (visszavonásig), vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás öt év elteltével hatályát veszti.
- az ügyvédi meghatalmazásra jogszábály egyéb feltételt is előírhat.

A meghatalmazást a panaszt tartalmazó beadványhoz kell mellékelni egy eredeti példányban, vagy elektronikus benyújtás esetén a panaszhoz mellékelni kell az aláírt példányt szkennelt változatban.

3. A Társaság nem ír elő semmilyen formát a panasz megtételére, azonban a Panasznak is tartalmaznia kell legalább

- a Panaszos nevét, lakcímét/székhelyét, levelezési címét,
- a Panasz leírását (mennyiben és milyen okból kifogásolja a Társaság eljárását),
- a Társasághoz intézett határozott kérelmet (igényt),
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolatát, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatot,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,
- és az elektronikus levél kivételével a Panaszos aláírását.

A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

1. Általános szabályok

A Panasz kivizsgálása térítésmentes, a Társaság azért külön díjat nem számol fel. A Társaság a Panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja meg.

Ha a szóban előterjesztett Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy azt a Panaszos nem fogadta el, továbbá írásban előterjesztett Panasz esetén, az indokolással ellátott választ, a Panasz Társasággal való közlésétől számított 30 naptári napon belül, írásban küldi meg a Társaság.

A panasz kivizsgálása során a Panaszos kifejezett kérésére a Társaság tájékoztatást nyújt a vizsgálat állásáról.

A Panasz érdemi vizsgálatát, a Panaszra adandó válasz elkészítését és határidőben történő megküldését a Társaság által kijelölt munkatárs (a továbbiakban: Panaszügyintéző) végzi el.

Amennyiben a fenti határidőkön belül a Panasz teljes körű kivizsgálása nem lehetséges (pl.: a kivizsgáláshoz szükséges információ nem érkezik meg határidőn belül), a Panaszügyintéző a jogszabályban előírt határidőn belül, a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a Panaszost a késedelem okáról, lehetőség szerint megjelölve a vizsgálat befejezésének várható időpontját is.

A kérelmet, a bejelentést tartalma és nem alakszerűsége alapján kell figyelembe venni a tekintetben, hogy Panasznak minősül-e, vagy sem.

Ha a Panasz kivizsgálásához a Panaszostól a Panaszosnál rendelkezésre álló további információkra van szükség, akkor a Panaszügyintéző haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a Panaszossal, és beszerzi azt.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a Társaság jelen Szabályzatban meghatározott címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó, általa kijelölt tisztségviselője/munkavállalója részére.

2. A szóbeli Panasz esetén

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint azonnal orvosolni kell.

2.1. Személyesen közölt szóbeli Panasz esetén

Ha a Panaszos személyesen tett szóbeli Panaszának azonnali kivizsgálása megtörtént és azt a Panaszos elfogadta, az ügyintéző a Panaszról (a jelen Szabályzat 2. számú mellékletét képező) jegyzőkönyvet vesz fel, mely tartalmazza többek között (a jelen szabályzati rész 2.3. pontjában foglaltakon túlmenően) a Panasz rendezésére, megoldására szolgáló intézkedés leírását, továbbá a Panaszos nyilatkozatát, mely szerint a leírt intézkedést a Panasz teljesítéseként elfogadja és a jegyzőkönyv másolati példányát a Panaszos részére átadja.

Ha a személyesen tett szóbeli Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – mivel a Panasz várható kivizsgálása és rendezési ideje meghaladja az ügyfélkiszolgálás panaszos által elvárt idejét, illetve a válaszadáshoz más szakterülettel történő konzultációra is szükség van –, vagy annak kezelésével a Panaszos nem ért egyet, akkor az ügyintéző a Panaszról és a Panaszos vonatkozó álláspontjáról (a szabályzat 2. számú mellékletét képező) jegyzőkönyvet vesz fel és egyidejűleg közli a Panaszossal a Panasz azonosítására szolgáló adatokat, illetve tájékoztatja a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Az ügyintéző a kinyomtatott jegyzőkönyvet aláíratatja a Panaszossal és csatolja hozzá az ügyfél által benyújtott panaszbejelentéshez kapcsolódó dokumentumok másolatát, majd a jegyzőkönyv másolati példányát, valamint a Panaszos kérésére a szabályzat 1. számú mellékletét képező tájékoztatót átadja a Panaszos részére.

2.2. Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén

Az ügyintéző a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az élőhangos bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

A Társaság a panasznak minősülő telefonos kommunikációt az Fvtv. előírásainak megfelelően egyedi azonosítóval ellátva írásban, a telefonos beszélgetés alapján készült jegyzőkönyvben rögzíti.

Ha a Panaszos telefonon teszi meg panaszát, arról az ügyintéző a Panasz érkezésének napján jegyzőkönyvet vesz fel és azt iktatásra továbbítja a Társaság által kijelölt munkatárs felé. A

jegyzőkönyv felvételével egyidejűleg az ügyintéző közli a Panaszossal a Panasz azonosítására szolgáló adatokat, illetve tájékoztatja a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

2.3. Jegyzőkönyv

Ha jogszabály vagy a jelen Szabályzat jegyzőkönyv felvételét előírja, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a Panaszos nevét;
- a Panaszos lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges levelezési címét, közüzemi tartozás esetén a fogyasztási hely címét;
- hozzájárulás esetén telefonszámát;
- a Panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját;
- a Panaszos panaszának részletes leírását, a Panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos Panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a Panaszos igényét;
- a Panaszos által kért értesítési módot;
- a Panasszal érintett szerződés számát;
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli Panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát;
- a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírását;
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét.

A jegyzőkönyv mintája a jelen Szabályzat 2. számú mellékletét képezi.

3. Az írásbeli Panasz

Az írásbeli Panaszt a Társaság külön szabályzata szerint érkezteti és iktatja. Az iktatást követően a Panasz haladéktalanul továbbításra kerül a panaszkezelésért felelős munkatárs (Panaszügyintéző) részére.

A Panasz megválaszolását végző Panaszügyintéző a jelen Szabályzat 3. számú mellékletét képező minta alkalmazásával (az írásbeli Panasz benyújtási csatornájának függvényében e-mailben vagy postai úton) soron kívül értesíti a Panaszost írásbeli panaszának érkeztetése napjáról, melyhez a Panaszos külön kérése esetén csatolja a szabályzat 1. számú mellékletét képező tájékoztatót. Amennyiben a Panaszos írásbeli panaszát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben adta le, akkor a tájékoztatót postai úton kell megküldeni Panaszos részére.

Szóbeli (vagyis személyes, illetve telefonos) Panasz esetében a Panaszügyintézőnek akkor kell a jelen Szabályzat 3. számú mellékletét képező értesítő levelet megküldeni a Panaszosnak, amennyiben a Panasz kivizsgálása során megállapítja, hogy a Panasz a követelés vitatása kapcsán részben vagy egészben a Társaság megbízását megelőző időszakra vonatkozik.

4. A Panaszra adandó válasz

A Panaszra adandó választ az alábbiak szerint kell elkészíteni és határidőben megküldeni a Panaszosnak.

A Társaság Panasz tárgyában hozott érdemi döntését írásba kell foglalni. A válaszadás során érdemi, kifejtő válaszadásra kell törekedni a Panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogással kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében. A Panaszra adott válaszban továbbá részletezni kell a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedést, az ügyre vonatkozó alkalmazásának indokát egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva, a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát.

A Panaszra adott választ közérthetően kell megfogalmazni és indokolni kell. Az indokolást részletesen, pontosan, közérthetően és egyértelműen kell megfogalmazni. Az indokolás a Panasz tárgyától függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik, a Panaszosnak küldött elszámolásokra és valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Az indokolás a benne szereplő jogszabályi hivatkozásokat röviden értelmezi.

A Társaság Panaszra adott válaszát tértivevénnyel ellátott postai küldeményként kell megküldeni a Panaszos részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Kivételt képez ez alól az az eset, amennyiben Panaszos panaszát a Társasághoz bejelentett és nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte meg és Panaszos panaszában nem rendelkezett arról, hogy a válaszlevelet egyéb úton kéri megküldeni. Ilyen esetben a Társaság Panaszsal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton küldi meg Panaszos részére az előzőek szerinti e-mail címre.

A telefonon közölt szóbeli Panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a Panaszra adott válasszal együtt meg kell küldeni a Panaszosnak.

5. A Panasz elutasításához fűződő jogorvoslati tájékoztatási kötelezettség

A Panasz elutasítása esetén a Panaszra adott válasz, kötelező tartalmi eleme az előző pontban foglaltakon túl a jelen pont szerinti jogorvoslati tájékoztatás is azzal, hogy a jogorvoslatra vonatkozó tájékoztatást csak a fogyasztónak minősülő Panaszos Panaszának elutasításakor kell megadni.

5.1. A fogyasztónak minősülő ügyfelet a Panasz elutasítása esetén a Társaság arról is tájékoztatja, hogy álláspontja szerint a Panasz és a panaszkezelés

- az Fvtv. alapján a panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértésének kivizsgálásra, vagy
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

A Panasz elutasítása esetén a Társaság az alábbiak szerint arról is tájékoztatja az ügyfelet, hogy jogorvoslati kérelmével mely testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Az Fvtv. szerinti Fogyasztónak minősülő természetes személy Panaszos

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén

- a) a Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez;
- b) a Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez, továbbá
- c) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz

fordulhat.

2. A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén a Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez fordulhat.

Az Fvtv. szerinti Fogyasztónak minősülő civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás Panaszos

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén
 - a) a panaszos székhelye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat;
 - b) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.
2. A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén – amennyiben az biztosított – a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

5.2. Az Fvtv. szerinti Fogyasztónak nem minősülő panaszos a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival, továbbá a Társaság panaszkezelésével, ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A Fogyasztói panasz elutasítása esetén a Társaság arról is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő panaszost, hogy a Társaság a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást, illetve, hogy tett-e az illetékes békéltető testület eljárására és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatára vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot. Továbbá Társaságunk arról is tájékoztatja Panaszost, hogy kérelmére költségmentesen megküldi a békéltető testület eljárásának, illetve a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységei eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat, valamint arról is, hogy ügyfélkapus hozzáférés esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján keresztül – ügyfélkapu használatával – is benyújtható a kérelem. Ebben az esetben a tájékoztatás kiterjed az adott formanyomtatvány elektronikus elérhetőségére, valamint a Társaságnak a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló telefonszámára, email elérhetőségére és postai címére is.

Az előző pontokban megnevezett formanyomtatványokat a Társaság a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton küldi meg.

A Panaszos a jogszabály által előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén is élhet jogorvoslattal és igényelheti a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány megküldését.

A jogorvoslati tájékoztatásokat figyelemfelhívásra alkalmas módon (pl. a szöveget vastagon kiemelve) kell megtenni a Panaszra adott válaszban.

A békéltető testületek listájáról és elérhetőségeiről a www.bekeltetes.hu honlapon, továbbá, a fővárosi és megyei kormányhivatalok elérhetőségeiről a <https://www.kormanyhivatal.hu> honlapon tájékozódhat.

Amennyiben a Panaszos ismételten – a korábbi Panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – Panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevételével, a Társaság a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg Panaszos részére, hogy a korábbi Panaszra adott választ csatolja.

A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A Társaság az ügyfelei panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az arra kijelölt informatikai rendszerében nyilvántartást vezet, mely az ügyféladatokon kívül tartalmazza:

- a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a Panasz benyújtásának időpontját,
- a Panasz rendezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a Panaszra adott válaszelevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát,
- a telefonon tett panasz egyedi azonosító számát.

A Társaság célja, hogy olyan nyilvántartást vezessen, mely alkalmas a Panaszok belső nyomon követésére, azok elemzésére.

A Társaság a Panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat, a Panaszt és az arra adott választ 3 (három) évig őrzi meg.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és a panaszkezelési munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.

PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS SZEMÉLY

A panaszkezelésre vonatkozó jogszabályokban és egyéb előírásokban meghatározottak alapján, a panaszok hatékony, gyors és szakszerű kezelése, valamint a megfelelő nyilvántartás vezetése és adatszolgáltatással kapcsolatos feladatok teljesítésében való közreműködés érdekében a Társaság panaszkezelésért felelős munkatársként a Társaság mindenkorai ügyvezetőjét jelölte ki.

ADATKEZELÉS

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól

- név;
- szerződésszám, ügyfél szám;
- lakcím, székhely, levelezési cím, fogyasztási hely;
- születési hely, születési dátum, anyja neve telefonszám;
- értesítés módja;
- Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- Panasz leírása, oka;
- Panaszos igénye;
- a Panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Panaszt benyújtó Panaszos adatait az Infotv. rendelkezéseinek, valamint a GDPR-ban foglaltaknak megfelelően kell kezelni.

Az ügyfelet az ügyintézés megkezdésekor tájékoztatni kell arról, hogy a Társaság honlapja (<https://szerafpannonia.hu>) nyitóoldalának Szabályzatok fülén keresztül elérhető az *Adatkezelési tájékoztató a Társaság által kezelt követelések kötelezettjei, vagy a Társaság által kezelt követeléseket megalapozó jogviszonyban egyéb módon érintett személyek, mint érintettek részére*, ahol további információkat talál Társaság adatkezeléséről. Az Adatkezelési Tájékoztató továbbá elérhető Társaságunk irodájában (cím: 2900 Komárom, Igmándi utca 12. 1. emelet) is.

A panaszügy-intézési eljárás az ügyfél kérelmére indult eljárás, az eljárás során történő adatkezelés a Társaság jogszabályban meghatározott feladatainak ellátásához feltétlenül szükséges, az ügyfél panaszügy-intézési eljárás során történő adatszolgáltatása önkéntes, a megadott adatok kezeléséhez történő hozzájárulását tehát az adatok közlésével a Társaság megadottnak tekinti. A megadott adatok valóságtartalmáért az ügyfél a felelős. Az adatkezelés célja kizárólag az ügyfél által bejelentett és panasznak minősülő ügy felülvizsgálata, annak eredményéről az ügyfél, valamint a jogszabályban foglalt esetekben az érintett hatóság tájékoztatása. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli a Társaság.

A Társaság a panaszkezelés céljából a jelen Szabályzatban írtak szerinti személyes adatait, valamint a panaszügy felülvizsgálata során hozott döntéseiről és intézkedéseiről készült dokumentumokat a panaszügy lezárását követően 3 (három) évig őrzi meg. Ezen időtartamot követően a panaszüggyel kapcsolatos adatok a Társaság nyilvántartási rendszeréből automatikusan törlődnek.

A Panaszos a jelen Szabályzat szerinti adatkezeléssel kapcsolatos kifogásai esetén elsődlegesen a Társaság ügyfélszolgálatához, az Infotv. rendelkezései szerint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, illetőleg a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

A PANASZÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartása alapján a panaszokat nyomon követi és

- észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja;
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja és azonosítja;

- megvizsgálja, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra;
- eljárást kezdeményez a feltárt, a panasz okát képező tények és események korrekciójára, és
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Társaság a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a Társaság napi tevékenységébe.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 3 (három) évig megőrzi.

A Társaság panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Tisztelt Ügyfelünk!

A Szeráf Pannónia Kft. (a továbbiakban: Társaság) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásaival és ügyintézésével, jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi, szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba vegyük, kivizsgáljuk, megválaszoljuk és a feltárt hibákat orvosoljuk. Tájékoztatjuk, hogy a panaszbejelentés során megadott személyes adatokat Társaságunk csak a panasz kivizsgálásával összefüggésben kezeli, azokat harmadik személyek számára nem továbbítja.

Társaságunk panaszügyintézésének rendjét az alábbiakban foglaljuk össze.

A panasz megtétele

Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon hozhatják Társaságunk tudomására: A panasz szóban és írásban is megtehető.

- **telefonon:** **+ 36/70/938-38-01**

A megadott telefonszámon Társaságunk munkatársai jelentkeznek, panaszügyek intézésekor kapcsolják az erre kijelölt munkatársat. A beszélgetések hanganyagát a Társaság nem rögzíti, azonban a telefonon közölt szóbeli panaszról – az Fvtv. 17/A. § (3) bekezdése alapján – és az azzal kapcsolatos álláspontjáról kötelezően felvett jegyzőkönyv másolati példányát köteles a Panaszosnak legkésőbb a Társaság Fvtv. 17/A. § (6) bekezdése szerinti érdemi válaszával egyidejűleg megküldeni. A telefonon közölt szóbeli panaszt a Társaság egyedi azonosítószámmal látja el.

- **e-mailben:** **info@szerafpannonia.hu**

A megadott elektronikus elérhetőségen a Társaság az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja.

- **levélben postai úton:** 2901 Komárom, Pf. 432.
- **személyesen írásban:** 2900 Komárom, Igmándi utca 12. 1. em.
- **személyesen szóban:** 2900 Komárom, Igmándi utca 12. 1. em.

2. A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság a jelen Szabályzat 4. számú mellékletét képező meghatalmazás-mintát javasolja használni, de attól eltérő, közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást is elfogad, mely legalább a tartalmazzza:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott személyének egyértelmű megjelölését (név, személyazonosító adatok, lakcím feltüntetésével);
- azt, hogy mely, a Társaságnál folyamatban lévő, a Társaság Megbízójával, avagy a Társasággal szemben fennálló tartozás(ok)ra vonatkozik a meghatalmazás (követelésazonosító(k) feltüntetésével, vagy a valamennyi, a Társaság által nyilvántartott tartozás megjelöléssel);
- a meghatalmazás milyen cselekményekre jogosítja fel a meghatalmazottat (pl. minden cselekmény elvégzésére/jognyilatkozat megtételére jogosult az adott ügyben vagy panasztételre tekintettel pl. panasz ügyemben, nevemben és helyettem eljárjon) és
- meghatalmazás érvényességi idejét (pl. visszavonásig érvényes vagy megjelölt határnapig). A határozatlan (visszavonásig), vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás öt év elteltével hatályát veszti.
- az ügyvédi meghatalmazásra jogszabály egyéb feltételt is előírhat.

A meghatalmazást a panaszt tartalmazó beadványhoz kell mellékelni egy eredeti példányban, vagy elektronikus benyújtás esetén a panaszhoz mellékelni kell az aláírt példányt szkennelt változatban.

A panasz érdemi kezelése érdekében, a nem formanyomtatványon előterjesztett írásbeli panasznak is tartalmaznia szükséges legalább a panaszos nevét, lakcímét/székhelyét, levelezési címét, a panasz leírását (mennyiben és milyen okból kifogásolja Társaságunk eljárását), a Társaságunkhoz intézett határozott kérelmet (igényt) és az elektronikus levél kivételével a panaszos aláírását.

A panaszok kivizsgálása, kezelése

A panaszt minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszt a közlésétől számított 30 naptári napon belül írásban megválaszoljuk. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

Amennyiben a fenti határidőn belül a panasz teljes körű kivizsgálása nem lehetséges (pl.: a kivizsgáláshoz szükséges információ nem érkezik meg határidőn belül), a jogszabályban előírt határidőn belül, a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatjuk a késedelem okáról továbbá lehetőség szerint arról, hogy a panasz kivizsgálásának befejezése mikorra várható. Társaságunk a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszok nyilvántartása

Társaságunk az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos nevét, adatait,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős megnevezését,
a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát,
a panasz egyedi azonosító számát.

A panaszt és az arra adott választ Társaságunk 3 évig megőrzi.

Jogorvoslati lehetőségek

Ha Ön a panaszbejelentésére a Társaságunktól kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát Társaságunk nem megfelelően kezelte, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

- a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő panaszos a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Az Fgytv. szerinti Fogyasztónak minősülő természetes személy panaszos

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén
 - a) a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez;
 - b) a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez, továbbá
 - c) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.
2. A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez fordulhat.

Az Fgytv. értelmében fogyasztónak minősülő civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás panaszos

1. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos fogyasztói jogvita esetén
 - a) a panaszos székhelye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat;
 - b) a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján bírósághoz fordulhat.
2. A panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén – amennyiben az biztosított – a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A fogyasztói panasz elutasítása esetén – a fogyasztónak minősülő panaszos – kérelmére Társaságunk költségmentesen megküldi a békéltető testület eljárásának, illetve a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységei (fogyasztóvédelmi hatóság) eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány(oka)t. A békéltető testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára ajánlott formanyomtatvány letölthető a békéltető testületek honlapjáról, illetve fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtására ajánlott formanyomtatvány letölthető a kormányhivatalok

honlapjáról is. Amennyiben rendelkezik ügyfélkapus hozzáféréssel, fogyasztóvédelmi hatósághoz a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján (www.fogyasztovedelem.kormany.hu) keresztül – ügyfélkapu használatával – is benyújtható a kérelem. Társaságunk formanyomtatvány(ok) megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló elérhetőségei megegyeznek a panasz bejelentésének helyeivel.

2. számú melléklet: Jegyzőkönyv minta

Jegyzőkönyv
panasz
felvételéről

Szóbeli (személyes és telefonos) ügyfélpanaszokhoz

A PANASZ AZONOSÍTÓSZÁMA:
A PANASZT KEZELŐ SZERVEZETI EGYSÉG NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE: Szeráf Pannónia Kft., 2901 Komárom, Pf. 432.

PANASZOS	
Név:	
Lakcím (székhely, szükség esetén fogyasztási hely):	
Levelezési cím:	
Telefon:	
E-mail cím:	
Panasszal érintett pénzügyi szervezet neve és címe:	
Panasszal érintett szerződés száma vagy az érintett ügy más egyedi azonosítója:	
Képviselő neve*:	
Képviselő címe*:	
Képviselő telefonszáma*:	
* Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője/meghatalmazottja útján nyújtja be a panaszt. Ez esetben csatolni kell a jegyzőkönyvhöz a benyújtási jogosultságot igazoló okirato(ka)t (meghatalmazás vagy cégkivonat és aláírási címpéldány)	

A PANASZOS BIRTOKÁBAN LÉVŐ, A PANASZ ALÁTÁMASZTÁSÁHOZ CSATOLT DOKUMENTUMOK (számla, szerződés stb.)

-
-
-

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK HELYE, IDŐPONTJA	
A panasz előterjesztésének helye, időpontja (év/hó/nap):	Budapest, 20.....
Esetleges korábbi, ugyanezen témájú panasz időpontja (év/hó/nap):	

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA (telefonon / személyesen)

A PANASZ OKA, RÉSZLETES LEÍRÁSA, A PANASZOS IGÉNYE (HATÁROZOTT KÉRELME) A panasszal érintett kifogásokat, elkülönítetten kell rögzíteni!

A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁHOZ, MEGVÁLASZOLÁSÁHOZ SZÜKSÉGES EGYÉB ADAT	

Kelt:, 20.....

Panaszos aláírása:	
<p>A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával elismeri, hogy Társaság panaszügyintézéséről szóló tájékoztatóját és panaszbejelentő nyomtatványt ma átvette.</p> <p><i>Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.</i></p>	

A Társaság jegyzőkönyvet készítő munkatársának neve és aláírása:	
A PANASZ AZONNALI KIVIZSGÁLÁSÁNAK MEGTÖRTÉNTÉ ESETÉN A PANASZ RENDEZÉSÉRE, MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA³	
<p><i>Személyesen közölt szóbeli panasz esetén részéről. Csak a panasz azonnali rendezése esetén töltendő a panaszt kezelő ügyintéző</i></p>	

Panaszos aláírása:	
<p>A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával a Társaság panasz rendezésére vonatkozóan fentebb leírt intézkedését, a panasz teljesítéseként elismeri.</p> <p><i>A panasz azonnali rendezése esetén.</i></p>	

3. számú melléklet: Értesítő levél-minta

Tisztelt Ügyfelünk!

A Szeráf Pannónia Kft. (a továbbiakban: Társaság) ezúton tájékoztatja Önt arról, hogy a ... napján kelt, *írásbeli panaszát ... napján érkezett/... napján elhangzott szóbeli panaszáról jegyzőkönyvet vett fel.*

Tájékoztatjuk továbbá, hogy bejelentését ... iktatószámon nyilvántartásba vettük, amelyet a rendelkezésünkre álló információk alapján, fogyasztóvédelmi szempontok és a jogszabályi előírások szem előtt tartása mellett, a Panaszkezelési Szabályzatunk szerint kezelünk. A panaszkezelési eljárásról bővebben a Panaszkezelési Szabályzatban olvashat, melyet megtekinthet a honlapunkon (<https://szerafpannonia.hu>) vagy ügyfélszolgálatunkon.

Tájékoztatjuk, hogy panaszának kivizsgálása érdekében felvettük a kapcsolatot a követelés behajtásának kérőjével, tekintettel arra, hogy panasza teljes mértékben/ panasza részben a Társaságunk kompetenciájába nem tartozó, a követelés behajtásának kérője tevékenységére, vagy a követelés fennállására vonatkozó kifogást tartalmaz.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy Társaságunk a panasz tárgyában hozott döntéséről írásban, a panasz megérkezésétől számított ... napon belül értesíti Önt.

A döntés tartalmazni fogja a követelés behajtásának kérőjével történt egyeztetés eredményét, illetve annak megállapításait.

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy – a követelés jogalapjának, illetve összezszerűségének vitatása vonatkozásában – a követelés behajtásának kérője magatartására, tevékenységére, mulasztására irányuló konkrét panaszával, jogában áll közvetlenül a követelés behajtásának kérőjénél is megkereséssel élni.

A kivizsgálás befejezéséig és a válaszadásig további szíves türelmét kérjük.

A panaszügyintézésrel kapcsolatos további információt a jelen levél mellékleteként megküldött tájékoztató tartalmazza.

....., 20...

Tisztelettel:

Takácsné Garai Tünde, ügyvezető
Szeráf Pannónia Kft. képviselőjében