

Kivonat az általános szerződés feltételekből - panaszkezelés



MTE SPECIÁL Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság
Cg.09-09-030468

1. A panaszkezelés módja a felhasználói szerződés esetén

- 1.1. A Szolgáltató a Felhasználónak a szerződés teljesítésével, illetve a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait
- a) telefonon a Szolgáltató + 36 30 4448358, nem emelt díjas telefonszámán,
 - b) személyesen a Szolgáltató 4028 Debrecen, Kassai u. 129. szám alatti irodában,
 - c) elektronikus levél útján a Szolgáltató info@mtealkatresz.hu e-mail címén, vagy
 - d) postai levél útján a Szolgáltató 4028 Debrecen, Kassai u. 129. szám alatti postacímén fogadja.
- A bejelentett panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval (sorszámmal) látja el, amelyet köteles a Felhasználóval közölni.
- 1.2. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Szolgáltató a Felhasználóval folytatott beszélgetést jegyzőkönyvben rögzíti, szolgáltató hangrögzítést nem alkalmaz. A panaszfelvételi jegyzőkönyvet Szolgáltató mindaddig tárolja, amíg a panasz kivizsgálása mindkét fél részére megnyugtató módon le nem zárult, legfeljebb azonban 90 napig. A panaszfelvételi jegyzőkönyv egy példányát a Felhasználó ismert e-mail címére, ennek hiányában számlázási címére meg kell küldeni a felvételét számított 15 (tizenöt) napon belül.
- 1.3. A szóbeli (telefonon vagy az üzletben történő személyes megjelenés során jelzett) panaszt a Szolgáltató – ha a panasz jellege ezt lehetővé teszi – azonnal kivizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy Szolgáltató a panaszról készült jegyzőkönyvet másolati példányban 15 (tizenöt) napon belül Felhasználó regisztrációja során megadott e-mail címére megküldi.
- 1.4. Írásban (e-mail vagy postai úton) bejelentett panaszt a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül köteles megvizsgálni és további 15 (tizenöt) napon belül köteles érdemben megválaszolni a Felhasználó részére. A válasz megküldése a Felhasználó regisztráció során megadott e-mail címére történő elektronikus levéllel, vagy amennyiben írásos kérelmében ezt a Felhasználó kifejezetten kérte, úgy a Felhasználó által megjelölt postacímre megküldött postai levéllel történik.
- 1.5. A panaszról felvett jegyzőkönyvet, írásbeli panasz esetén a bejelentett panaszt és a válasz másolati példányát Szolgáltató 5 évig köteles őrizni.

2. A panaszkezelés módja az adásvételi szerződés esetén

- 2.1. A Szolgáltató a Felhasználónak a szerződés teljesítésével, illetve a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait
- a) telefonon a Szolgáltató + 36 30 4448358, nem emelt díjas telefonszámán,
 - b) személyesen a Szolgáltató 4028 Debrecen, Kassai u. 129. szám alatti irodában,
 - c) elektronikus levél útján a Szolgáltató info@mtealkatresz.hu e-mail címén, vagy
 - d) postai levél útján a Szolgáltató 4028 Debrecen, Kassai u. 129. szám alatti postacímén fogadja.
- A bejelentett panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval (sorszámmal) látja el, amelyet köteles a Felhasználóval közölni.
- 2.2. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Szolgáltató a Felhasználóval folytatott beszélgetést jegyzőkönyvben rögzíti, szolgáltató hangrögzítést nem alkalmaz. A panaszfelvételi jegyzőkönyvet Szolgáltató mindaddig tárolja, amíg a panasz kivizsgálása mindkét fél részére megnyugtató módon le nem zárult, legfeljebb azonban 90 napig. A panaszfelvételi jegyzőkönyv egy példányát a Felhasználó ismert e-mail címére, ennek hiányában számlázási címére meg kell küldeni a felvételét számított 15 (tizenöt) napon belül.
- 2.3. A szóbeli (telefonon vagy az üzletben történő személyes megjelenés során jelzett) panaszt a Szolgáltató – ha a panasz jellege ezt lehetővé teszi – azonnal kivizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy Szolgáltató a panaszról készült jegyzőkönyvet másolati példányban 15 (tizenöt) napon belül Felhasználó regisztrációja során megadott e-mail címére megküldi.
- 2.4. Írásban (e-mail vagy postai úton) bejelentett panaszt a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül köteles megvizsgálni és további 15 (tizenöt) napon belül köteles érdemben megválaszolni a Felhasználó részére. A válasz megküldése a Felhasználó regisztráció során megadott e-mail címére történő elektronikus levéllel, vagy amennyiben írásos kérelmében ezt a Felhasználó kifejezetten kérte, úgy a Felhasználó által megjelölt postacímre megküldött postai levéllel történik.
- 2.5. A panaszról felvett jegyzőkönyvet, írásbeli panasz esetén a bejelentett panaszt és a válasz másolati példányát Szolgáltató 5 évig köteles őrizni.