

Tájékoztató a panaszügyek-, és hibabejelentések intézéséről

1.) BEJELENTÉS – DOKUMENTÁLÁS, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTEL

Fogyasztóink a távhőszolgáltatásra (tevékenységre, mulasztásra, magatartásra) vonatkozó panaszukat, ill. észrevételeiket első fokon a Kapos Holding Zrt. közös személyes- és telefonos ügyfélszolgálatán-, ill. a Távfűtési üzem diszpécserközpontjában tehetik meg.

A panaszügyek **tárgya** szerint a **bejelentés módját, helyét**(címét), ill. az **elérhetőségeket** – az alábbi táblázat tartalmazza:

Panasz-, ill. hibabejelentés tárgya:	Panasz-, ill. hibabejelentés módja:	Panasz-, ill. hibabejelentés helye:	levél cím, telefon szám, fax, elektronikus üzenetküldés, elérhetőségi idők
- számlázás, - elszámolás, - kintlévőség kezelés, - ügyintéző viselkedése, magatartása, - ügyintézés módja	- személyesen, - telefonon, - írásban (postai levél, fax, elektronikus levél)	Kapos Holding Zrt. Ügyfélszolgálati iroda	<u>levél cím:</u> 7400 Kaposvár Áchim András u. 2. <u>Nyitva tartás:</u> Hétfő - Szerda: 8:30 – 14:30 Csütörtök: 8:00 – 20:00 Péntek: 8:30 – 14:30 <u>telefon:</u> +36 82/ 310 000 <u>fax:</u> +36 82/ 527 718 <u>elektronikus üzenet küldés:</u> - cím: www.kaposholding.hu (Ügyfélszolgálat menüpont alatt található üzenetküldő rendszeren) - e-mail: info@kaposholding.hu
- HMV (használati meleg víz) szolgáltatás minősége, hibabejelentés - fűtésszolgáltatás minősége, hibabejelentés - ügyintézés módja, - ügyintézők viselkedése, magatartása	- személyesen, - telefonon, - írásban (postai levél, fax, elektronikus levél)	Kaposvári Vagyonkezelő Zrt. - Távfűtési üzem – Diszpécser központ	<u>levél cím:</u> 7400 Kaposvár Kanizsai utca 27. sz. Pf.113. <u>rendelkezésre áll:</u> minden nap: 0:00 -24:00 <u>telefon:</u> +36 82/ 413-775 <u>fax:</u> +36 82/ 529-234 <u>elektronikus üzenet küldés:</u> - cím: www.kaposhu.hu (az Elérhetőségek menüpont alatt található üzenetküldő rendszeren), vagy: -e-mail: titkarsag@kaposhu.hu

Ügyfeleinknek elektronikus úton és telefonon keresztül is lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Ez esetben az igénylés napjától számított **öt munkanapon belül** biztosítjuk ügyfeleink részére a személyes ügyfélfogadási időpontot.

Kérjük, hogy amennyiben rendelkezik a panaszra vonatkozó bizonyító iratokkal, úgy azokat személyes ügyintézés esetén vigye magával és mutassa be munkatársunknak!

Társaságunk minden írásban érkező bejelentést-, valamint szükség esetén a szóban közölt panaszról felvett jegyzőkönyvet nyilvántartásba vesz, továbbá valamennyi telefonon érkező bejelentést - a fogyasztó és az ügyfélszolgálat, vagy diszpécserközpont közötti kommunikációval együtt – egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvételen rögzít. Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza a Fgytv. által meghatározott tartalmi elemeket, úgy a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

2.) KIVIZSGÁLÁS – ORVOSLÁS - TÁJÉKOZTATÁS

A Diszpécserközponthoz érkező szóbeli panaszokat, hibabejelentéseket azonnali időpont egyeztetés követi, valamint a bejelentésről munkalapot állítanak ki dolgozóink, azon minden szükséges adatot feltüntetve. Az egyeztetett időpontban munkatársaink felkeresik a bejelentőt, helyben kivizsgálják a bejelentést és rögtön elvégzik a szükséges munkálatokat, ill. amennyiben ez helyben és azonnal nem lehetséges, úgy intézkednek a hiba okának mielőbbi kiküszöböléséről.

Az Ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk. (Jegyzőkönyv felvételére csak akkor kerül sor, ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy az azonnali kivizsgálás nem lehetséges. Az ügyintézés további menete ez esetben megegyezik az írásos panasz ügyintézésével)

Minden írásban érkezett bejelentés- és szükség esetén a szóban közölt panaszról felvett jegyzőkönyv is a kijelölt illetékes ügyintézőhöz kerül, aki elvégzi az ügy kivizsgálását és szükség esetén intézkedik a panasz orvoslásáról.

Az 1997.évi CLX. törvény a fogyasztóvédelemről /Fgytv/ 17/B.§ (5) bekezdése értelmében az ügyfélszolgálat minden esetben írásba foglalja társaságunk panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit, indoklással együtt, és azt a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldi. (Kivéve, ha a fogyasztó a panaszát szóban közli és társaságunk az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.)

Indokolt esetben (a Fgytv.-ben megengedettek szerint) előfordulhat, hogy meghosszabbítjuk a határidőt, melyről írásban - még az eredeti válaszadási határidőn belül - értesítjük a panasztevőt.

Tájékoztatásként közöljük, hogy:

- **jogos panaszként** azt áll módunkban elfogadni, ha fogyasztónk részére társaságunk nem teljesítette a szerződésben vállalt kötelezettségeit, vagy a hatályos jogszabályi követelményeket, vagyis valamilyen hibát, mulasztást követtünk el vele szemben.
- **megalapozatlan a panasz** (nem jogos), ha tevékenységünk során az ügyfél nem azt kapta, amit várt, ugyanakkor társaságunk maradéktalanul teljesítette a szerződésben rögzített vállalásait, és a hatályos jogszabályokat betartva járt el.