

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## I. Bevezető rendelkezések

A Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (Herpály-Team Kft.) szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a fogyasztói jogok érvényesítése érdekében az alábbi panaszkezelési szabályzatot hozza létre határozatlan időtartamra. A szabályzat a jogszabályban és a jelen szabályzatban meghatározott fogyasztók és a szolgáltató közötti jogviszonyra terjed ki.

A jelen szabályzat a Herpály-Team Kft.-nél, mint szolgáltatónál (továbbiakban: szolgáltató) az általa nyújtott szolgáltatás vonatkozásában a fogyasztói panaszkezelés folyamatát szabályozza.

### A szolgáltató adatai:

A társaság elnevezése:	Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
A társaság rövidített elnevezése:	Herpály-Team Kft.
Székhely:	4100 Berettyóújfalu, József Attila utca 35.
Cégjegyzékszám	09-09-001011
Nyilvántartást vezető cégbíróság:	Debreceni Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	10588549-2-09
Statisztikai számjel:	10588549-3530-113-09
Főtevékenység:	3530 Gőzellátás, légkondicionálás
A társaság vezető tisztségviselője:	Bondár Sándor ügyvezető

## II. Fogalmak:

**fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában 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, aki, illetve amely a Herpály-Team Kft. – mint szolgáltató - szolgáltatásait igénybe veszi;

**szolgáltató:** a szabállyzattal érintett fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.

**fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület:** az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,

**termék:** minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,

**szolgáltatás:** ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

**közszolgáltatás:** a szolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatás, települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás.

### III. A szolgáltató elérhetőségei

A szolgáltató ügyfélszolgálati irodát tart fenn, ahol a fogyasztók személyesen vehetik igénybe az alábbi szolgáltatásokat:

- tájékoztatás (számlainformációk, egyenleg-egyeztetés, közüzemi szerződés, követelés érvényesítése, stb.),
- szerződéskötési/szerződésmódosítási kérelem benyújtása (közüzemi szerződések, utólagos elszámolásra vonatkozó megállapodás, stb.),
- számlázással kapcsolatos tájékoztatás,
- részletfizetési kérelmek benyújtása,
- adategyeztetés, adatváltozás bejelentése,
- pénztári befizetés és a további fizetési módokra történő tájékoztatás adása,
- igazolások kiadása ( pld. „nullás igazolás”),
- hibabejelentések rögzítése,
- potenciális ügyfelek tájékoztatása,
- beszédés, behajtással kapcsolatos tájékoztatás.

Az ügyfélszolgálat címe: 4100 Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

Levelezési cím: 4100 Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

Telefonos elérhetőség: +36 54 402 436

Panaszbejelentés: +36 54 400 389

Email cím: [herpaly@gmail.com](mailto:herpaly@gmail.com)

Honlap: [www.herpalyteam.hu](http://www.herpalyteam.hu)

Ügyfélfogadási idő: Hétfő - Csütörtök: 7.15-16.00 Péntek: 7.15-14.00

Telefonos ügyintézés: +36 54 402 436, +36 54 400 389

### IV. Panaszkezelés

- 1) A szolgáltató köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről, ügyfélszolgálatának levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.
- 2) A fogyasztó a szolgáltatással kapcsolatos panaszát szóban vagy írásban közölheti a szolgáltatóval.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az 5) pontban foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az 5) pontban írtak szerint köteles eljárni.

- 3) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

- 4) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
  - b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
  - e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
  - f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
  - g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
- 5) Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.
- 6) A szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- 7) A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

*Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,  
(4024 Debrecen, Tímár u. 17-19. Tel: +36 52 533 924)*

*Berettyóújfalu Város Jegyzője (4100 Berettyóújfalu, Dózsa György u. 17-19.. Tel. +36-54-505-450)–  
az üzletszabályzat rendelkezéseinek megsértése tárgyában-,*

*Magyar Energetikai és Közmű-Szabályozási Hivatal (1054 Budapest Bajcsy Zs. út 52*

*Tel: +36 1 459 7740) – a távhőszolgáltatással kapcsolatosan, a működési engedélyben előírtak  
megsértése, előírások be nem tartása esetén;*

*Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület (4024 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Tel: +36 52 500 710)*

- 8) Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 4) pont szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

- 9) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.
- 10) A jelen szabályzat alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig

történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.