

**Panaszkezelési
Szabályzat**

Cothec Kft.

1. Szabályzat célja

Jelen szabályzat a Cothec Kft. (Továbbiakban: Cothec Kft.) tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a Cothec Kft. (székhely: 9024 Győr, Hunyadi u. 14.) – mint szolgáltató – a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók a biztonságos távhő-szolgáltatáshoz való jogot, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvosláshoz való jogának érvényesülését.

A Szolgáltató elérhetőségei:

Székhely: 9024 Győr, Hunyadi u. 14.

Személyes ügyfélszolgálat:

7000 Sárbogárd, József Attila u. 15.

7500 Nagyatád, Árpád u. 20.

3980 Sátoraljaújhely, Dózsa György u. 12.

9730 Kőszeg, Deák F. u. 2.

Telefon: 06 96 335 816

Honlap: www.cothec.hu

E-mail: cothec@cothec.hu

Cégjegyzékszám: 08-09-008823 , Győr-Moson-Sopron Megyei Cégbíróság

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-808972014

2. Alapelvek

Kiemelt feladatként kezeljük Ügyfeink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnunk a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

Társaságunk a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével (reklamáció) eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek föl.

4. Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások:

- A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, valamint a (1959.évi törvény a Polgári törvénykönyvről)
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- A Cothec Kft. Üzletszabályzata
- A Kormány 175/2009. (VIII.29.) Korm. rendelete a köztulajdonban álló gazdasági társaságok működésének átláthatóbbá tételéről
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

5. Fogalmi meghatározások

- a) **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 Cothec Kft. – mint szolgáltató - szolgáltatásait igénybe veszi;
- b) **a szolgáltató (Cothec Kft.):** a szabályzattal érintett fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.
- c) **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,
- d) **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,
- e) **szolgáltatás:** ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,
- f) **közszolgáltatás:** a szolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatás, települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás; közterületi parkolás, gyepmesteri szolgáltatás, közterület fenntartás, közétkeztetési szolgáltatás
- g) **áru:** a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,

6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, ügyfélszolgálati irodában és honlapján (www.cothec.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

7. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

- a) személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Telephelyek: Sátoraljaujhely Távhő Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 3980 Sátoraljaujhely, Dózsa György u. 12.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-47-521-382

Az ügyfélszolgálat faxszáma: 06-47-521-383

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: satoraljaujhely.tavho@cothec.hu

Az ügyfélszolgálat honlapja: www.cothec.hu/satoraljaujhely-tavho

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének időpontjai munkanapokon:

Hétfő:08.00-12.00

Kedd:12.00-16.00

Szerda:08.00-20.00

Csütörtök: 12.00-16.00

Sárbogárd Távhő Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 7000 Sárbogárd, József A. u. 15.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-25-460-235

Az ügyfélszolgálat faxszáma: 06-25-460-235

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: sarbogard.tavho@cothec.hu

Az ügyfélszolgálat honlapja: www.cothec.hu/sarbogard-tavho

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének időpontjai munkanapokon:

Hétfő 7-9 óráig

Szerda 8-20 óráig

Nagyatád Távhő Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 7500 Nagyatád, Árpád u. 20.

Az Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége: 06-82-504-007

Az Ügyfélszolgálat telefaxos elérhetősége: 06-82-504-008

Az Ügyfélszolgálat e-mail elérhetősége: nagyatad.tavho@cothec.hu

Az ügyfélszolgálat honlapja: www.cothec.hu/nagyatad-tavho

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének időpontjai munkanapokon:

Kedd 10-12 óráig

Csütörtök 10-18 óráig

Kőszeg Távhő Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 9730 Kőszeg, Deák F.u.2.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-94-563-006

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: koszeg.tavho@cothec.hu

Az ügyfélszolgálat honlapja: www.cothec.hu/koszeg-tavho

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének időpontjai munkanapokon:

Hétfő: 07.00-11.00

Kedd: 07.00-14.00

Szerda: 07.00-19.00

- b) telefonon: telefonos ügyintézés az a) pontban megjelölt ügyfélszolgálati irodánkban biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmim okokból rögzítésre kerülnek.
(Telefonszám: lsd. fent)

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja a fogyasztónak. Személyesen ügyintézés az ügyfélszolgálati irodánkban és az ügyfélszolgálati pontokon biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásbeli panasz

- a) személyesen: az Ügyfélszolgálati irodában
- b) postai úton (a fenti ügyfélszolgálatok postai címére)
- c) elektronikus levélben (cothec@cothec.hu)

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

8. Panaszkezelés folyamatának bemutatása (melléklet)

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

Kőszeg esetében:

KŐSZEGI JÁRÁS

Járás vezetője: Dr. Kapiller Sarolta

Cím: 9730 Kőszeg, Kossuth Lajos utca 15.

Telefonszám: +36 94 500 576

Fax: +36 94 561 547/33

E-mail: hivatal.koszeg@vas.gov.hu

VAS MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Elérhetőségek

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: 06-94-312-356

Fax: 06-94-316-936

Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs

e-mail: pergel.bea@vmkik.hu

Sátoraljaújhely esetében:

SÁTORALJAÚJHELYI JÁRÁS

Járás vezetője: Tóthné dr. Galambos Andrea Ágnes járási hivatalvezető

Cím: 3980 Sátoraljaújhely, Kossuth tér 5.

Telefonszám: +36 47 795 087

Fax: +36 47 795 099

E-mail: jaras.satoraljaujhely@borsod.gov.hu

BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYEI GAZDASÁGI KAMARÁK MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ

TESTÜLET

Elérhetőségek

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Nagyatád esetében:

NAGYATÁDI JÁRÁS

Járás vezetője: dr. Trefeli Katalin

Cím: 7500 Nagyatád, Baross Gábor utca 5.

Telefonszám: +36 82 504 052

Fax: +36 82 504 047

E-mail: hivatal@nagyatad.gov.hu

SOMOGY MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Elérhetőségek

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000

Fax: 06-82-501-046

Győr esetében:

GYŐRI JÁRÁS

Járás vezetője: dr. Németh Andrea

Cím: 9023 Győr, Buda utca 5.

Telefonszám: +36 96 795 043

E-mail: hivatal.gyor@gyor.gov.hu

Ügyfélfogadás: Hétfő, csütörtök: 9:00 - 15:00 Kedd, péntek: 8:00 - 11:00 Szerda: 12:00 - 15:00

GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ

BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Elérhetőségek

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

email: bekeltetotestulet@gyskik.hu

Sárbogárd esetében:

SÁRBOGÁRDI JÁRÁS

Járás vezetője: Simon János

Cím: 7000 Sárbogárd, Hősök tere 2.

Telefonszám: +36 25 520 291

Fax: +36 25 520 290

E-mail: hivatal.sarbogard@fejer.gov.hu

FEJÉR MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT SZERVEZETT BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Elérhetőségek

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Jakab Mariann ügyfélkapcsolati koordinátor, békéltető testületi ügyintéző

Telefon: 06-22/510-310; 22-510-323

Fax: 06-22-510-312

e-mail: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

9. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó és a fogyasztóvédelmi referens

Kapcsolattartó: A panaszkezelésekkel, fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az ügyfelek kapcsolattartója az ügyfélszolgálat vezetője.

Fogyasztóvédelmi referens:

A Szolgáltató köteles – a közszolgáltatás nyújtása körében - fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

A fogyasztóvédelmi referens feladata:

- a szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése,
- a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése.
- A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

Fogyasztóvédelmi referens az a magyar állampolgár vagy az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára lehet, aki

- a) államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy
- b) részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően képesítési bizonyítvány kiadására került sor.

10. Egyéb rendelkezések

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2014.11.01. napjától hatályos.