


PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2012. január 1.


Dr. Vadas Éva
CÉL-ORG TANÁCSADÓ KFT
ügyvezető

CÉL-ORG KFT
1119 Budapest
Keveháza utca 1-3.

Panaszkezelési Szabályzat

A CÉL-ORG Tanácsadó Kft a felszámolói tevékenységével kapcsolatban az alábbi Panaszkezelési Szabályzatot alkotja meg, mely alapján fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A panasz bejelentésének módjai:

Szóbeli panasz:

Személyesen

- a panaszügyintézés helye: a CÉL-ORG Tanácsadó Kft
- székhelye: 1119 Budapest, Keveháza utca 1-3.
- ideje: Hétköznap 10-14.00 óráig.

Írásbeli panasz:

- személyesen átadott irat útján
- postai úton (levelezési cím: 1119 Budapest, Keveháza u.1-3)
- telefaxon: 06-1/204-1972
- elektronikus levélben (celorgkft@gmail.com)

A panasz kivizsgálása:

A CÉL-ORG Tanácsadó Kft a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.
A CÉL-ORG Tanácsadó Kft a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

Szóbeli panasz:

A CÉL-ORG Tanácsadó Kft a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a CÉL-ORG Tanácsadó Kft a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja.

Írásbeli panasz:

A CÉL-ORG Tanácsadó Kft az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasz nyilvántartása:

A CÉL-ORG Tanácsadó Kft a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás 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 panasz megválaszolásának időpontját.


A CÉL-ORG Tanácsadó Kft a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

A CÉL-ORG Tanácsadó Kft panaszfelelős személyt jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása:

A Panaszfelelős személy megnevezése: Dr. Wellmann-né Dr. Tóth Gabriella

A Panaszkezelési Szabályzat 2012. január 01-jén lép hatályba

Budapest, 2011-12-28.


Dr. Vadas Éva
ügyvezető

CÉL-ORG KFT
1119 Budapest
Keveháza utca 1-3.

PANASZNYILVÁNTARTÓ ÉS ÉRTÉKELŐ LAP

A panaszt tevő adatai:

Név:
Cím:
Időpont:.....

A panasz leírása::

Budapest, 20.....év.....hó.....nap

panaszt tevő
aláírása

panaszt felvevő
aláírása

A panasz kivizsgálásának eredménye:

Javasolt intézkedés:

szükséges

nem szükséges

Budapest, 20.....év.....hó.....nap

panaszfelelős személy
aláírása

Mellékletek felsorolása: