

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2014.

Dr. Vadas Éva
CÉL-ORG Tanácsadó
Korlátolt Felelősségű Társaság
ügyvezető

CÉL- Org tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság Panaszkezelési Szabályzat

Panaszkezelési Szabályzat

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

A panasz bejelentésének módja:

Szóbeli panasz:

Személyesen:

- a panaszügyintézés helye: a CÉL-ORG Kft
- székhelye: 1126 Németvölgyi út 8. (főlemezlet 2.)
- ideje: Hétköznapi 10-14.00

Írásbeli panasz:

- személyesen átadott irat útján
- postai úton (levelezési cím: 1539 Budapest Pf. 630)
- telefaxon: 06-1/204-1972
- elektronikus levélben (célorgkft@gmail.com)

A panasz kivizsgálása:

A CÉL-ORG tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel

A CÉL-ORG tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

Szóbeli panasz:

A CÉL-ORG Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság 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 Korlátolt Felelősségű Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja.

Írásbeli panasz:

A CÉL-ORG Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

CÉL- Org tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság Panaszkezelési Szabályzat

A panasz nyilvántartása:

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

A CÉL-ORG tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság panaszfelelős személyt jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása:

A Panaszfelelős személy megnevezése: Dr. Lőrincz Andrea

A Panaszkezelési Szabályzat 2014. november 01.

Budapest, 2014 november 01.



Dr. Vadas Éva

ügyvezető

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: