


PANASZOK ÉS REKALMÁCIÓK KEZELÉSI FOLYAMATA

Fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelő, illetve belső szabályzatokhoz illesztett ügyvitel.

Az  Megakilówatt Kft. szolgáltatásaival szemben minden ügyfelünknek joga van írásban panasszal élni.

A panaszokat és reklamációkat a Megakilówatt Kft. központi címére (8093, Lovasberény Váci Mihály utca 5/D) kell megküldeni.

A panaszok/reklamációk kezelését az alábbiak szerint végezzük, ahol jogszabályi vagy egyéb előírás nem igényel ettől eltérő eljárásrendet.

1. A benyújtott panaszt és/vagy reklamációt 30 napon belül kell elbírálni. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor a panaszt és/vagy reklamációt benyújtót írásban kell erről értesíteni.

2. A Megakilówatt Kft. a kézhez kapott panaszt/reklamációt azonosító számmal látja el és bizalmasan kezeli.

3. A beérkezett panaszokat/reklamációkat a Megakilówatt Kft. a vonatkozó jogszabályok szerint megvizsgálja és értékeli. Ha a panasz/reklamáció olyan tevékenységekkel kapcsolatos, amelyekért a Megakilówatt Kft. felelős, visszaigazolja, hogy foglalkozni fog vele.

4. A beérkezett reklamációt, a tárgyhoz kapcsolódó feljegyzéseket, a dokumentált nyomon követési lehetőségeket a cég felelős munkatársa biztosítja és a cég vezetősége felé továbbítja.

5. A panasz/reklamáció kivizsgálásában csak olyan személy vehet részt, aki nem érintett a panasz/reklamáció tárgyára vonatkozó tanúsítási eljárással kapcsolatban. A vezetőség szükség szerint (a további pontosítás érdekében) meghallgatja a panasszal érintett személyeket, nevezetesen:

- a panasztevőt
- az érintett személyzetet.
- szükség esetén tanúk és okiratok figyelembevételével bizonyítási eljárást kell lefolytatni.
- kivizsgáláshoz szakértő igénybevétele is szükséges lehet, de nem vehető igénybe olyan személy, aki az ügyben bármely módon érintett.
- abban az esetben, ha a Multikilówatt Kft. által tanúsított ügyfelet / személyt / szolgáltatást érinti a panasz/reklamáció, úgy a vizsgálatot kiterjesztjük az érintett szervezet tanúsított rendszerének / az érintett személy / szolgáltatás vonatkozó megfelelőségértékelési eljárás megfelelőségi kritériumainak teljesülés vizsgálatára.

6. A panasz/reklamáció vizsgálata és elbírálása során semminemű megkülönböztetést nem eszközölünk a panaszt/reklamációt benyújtóval szemben.

PANASZOK ÉS REKALMÁCIÓK KEZELÉSI FOLYAMATA

Fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelő, illetve belső szabályzatokhoz illesztett ügyvitel.

7. A vizsgálat eredményét a panaszt benyújtó részére írásban megküldjük, közölve a vizsgálat befejezésének tényét.

8. A vizsgálat folyamatának nyomonkövetését dokumentáltan biztosítjuk.

9. A vezetőségi döntéssel szemben 15 napon belül az Irányító Testülethez (továbbiakban IT) címzett, de a vezetőségnek benyújtott kérelemnek van helye. A vezetőség 8 napon belül köteles a kérelmet az összes előzménnyel együtt az IT elnökének megküldeni, aki az érdemi döntés meghozatalához 3 tagú bizottságot hoz létre. A felülvizsgálat eljárásban érdemben nem vehet részt az a személy, aki a vonatkozó megfelelőségértékelési eljárás(ok) folyamatában korábban részt vett. Az IT-nek 30 napon belül kell meghoznia –rendkívüli ülésen– döntését, és arról haladéktalanul írásban értesíteni a felülvizsgálati kérelmet benyújtó ügyfelet.

10. A döntéseket, illetve a vizsgálatok során feltárt hiányosságokra hozott helyesbítő tevékenységeket nyilvántartjuk, negyedévenként értékeljük, és annak eredményeit beépítjük folyamatainkba.

KIEGÉSZÍTÉS

Az Fgytv. VII/A. 17/A. § (3) és (5) bekezdéseinek módosítása a fogyasztó által szóban közölt panaszról.

A fogyasztó által szóban közölt panaszról –amennyiben az rögtön nem orvosolható azonnal, vagy a fogyasztó nem ért egyet a panaszkezelés módjával– jegyzőkönyvet kell a vállalkozásoknak felvenni.

Az eddig is meghatározott kötelező elemeken kívül tartalmaznia kell a jegyzőkönyvnek a fogyasztó elektronikus levelezési címét is.

Új rendelkezés, hogy a felvett jegyzőkönyvnek a továbbiakban tartalmaznia kell egy figyelmeztetést arra vonatkozóan, hogy a fogyasztó hibájából adathiányos jegyzőkönyv esetén a vállalkozás a szóbeli panasz kezelése során nem köteles az írásbeli panaszra irányadó szabályok szerint eljárni.

Az Fgytv. VII/A. 17/A. § (3) és (5) bekezdéseinek módosítása a fogyasztó által szóban közölt panaszról.

Az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdésének módosítása az írásbeli panasz megőrzési kötelezettségét írja elő. Eszerint a szóbeli és írásbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet is meg kell őrizni.

A megváltozott rendelkezés szerint a vállalkozás a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válaszának másolati példányát **három évig** köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatni.

Az ÁSZF-ben lévő ezen tájékoztatási részt is kiegészítjük azzal, hogy az írásbeli panaszt illetve a szóbeli panasz jegyzőkönyvét is megőrizzük három évig így adataik, panaszlevelük illetve a felvett jegyzőkönyvük megtekinthető és visszakereshető.