



DEBRECENI HULLADÉK KÖZSZOLGÁLTATÓ  
NONPROFIT KFT.

alvállalkozója:



# REKLAMÁCIÓKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV

## a szóbeli panaszról

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 17/A. §  
(5) bek. alapján

<b>Iktató szám:</b>			
<b>Egyedi azonosítószám</b> (a telefonos ügyintézés kezdetekor közli a rendszer az ügyféllel):			
<b>Név :</b>		<b>Partnerkód:</b>	
<b>Lakcím:</b>		<b>Ügyintéző:</b>	
<b>Tel.:</b>		<b>Fax:</b>	<b>Email:</b>
<b>Reklamáció tárgya (x) :</b>			
Szállítási Üzletág:		Temető-fenntartási és ügyfélszolgálati Csoport:	
Egyéb:		Városfenntartási-Csoport:	
<b>Reklamáció leírása és a bemutatott dokumentumok, iratok, egyéb bizonyítékok jegyzéke:</b>			
<b>Bejelentés helye, ideje, módja (x) :</b>			
<b>Telefonon:</b>		<b>Személyesen:</b>	
<b>Az ügyintéző saját körben tett intézkedése (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):</b>			
<b>4024 Debrecen Vígkedvű M. u. 7.</b>		<b>Kelt:</b>	
<b>Ügyfél / Bejelentő aláírása:</b> ..... (a telefonon vagy egyéb hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével)		<b>Ügyintéző aláírása (I.szint):</b> .....	
<b>A reklamáció lezárása, dátum:</b>		<b>Ellenjegyző (Üsz-vezető):</b> .....	

Tájékoztatjuk, hogy a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ alapján, a panasz elutasítása esetén Társaságunk a elutasító álláspontját megindokolja valamint a fogyasztót erről írásban tájékoztatja. Elutasítás esetén panaszával az alábbi hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület (Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.)

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (Címe:4024 Debrecen, Szent Anna u.36. )

<i>Amennyiben az ügyintéző saját körben nem tudta a panaszt megoldani: Továbbítás II. szint</i>	
<b>Üzletág/csoport:</b>	<b>Átadás dátuma:</b>
Átadás módja <sup>(x)</sup> : Fax:	E-mail:      Telefon:      Posta:      Személyes:
<b>Panasszal kapcsolatos álláspont, döntés; Az elvégzett feladat rövid leírása:</b>	
<b>A feladat elvégzésének határideje, időpontja:</b>	
<i>Visszacsatolás a panaszt felvevő részére a kért adatokkal történő alátámasztás után</i>	
<b>Ügyfélszolgálat/panaszt felvevő csoport:</b>	<b>Átadás dátuma:</b>
Átadás módja <sup>(x)</sup> : Fax:	E-mail:      Telefon:      Posta:      Személyes:
<b>Az ügyfélszolgálat/panaszt felvevő csoport további teendője, visszacsatolás: (x)</b>	
Telefonos értesítés:	Levél :      E-mail:      Telefax:
Egyéb:	
<b>A reklamáció lezárása, dátum:</b>	<b>Ellenjegyző (ÜSZ-vezető):</b>

Tájékoztatjuk, hogy a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ alapján, a panasz elutasítása esetén Társaságunk a elutasító álláspontját megindokolja valamint a fogyasztót erről írásban tájékoztatja. Elutasítás esetén panaszával az alábbi hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület (Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.)

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (Címe:4024 Debrecen, Szent Anna u.36. )