



REKLAMÁCIÓKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV

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

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

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.§ (6) bekezdése alapján, a panasz elutasítása esetén Társaságunk az elutasító álláspontját 30 napon belül megindokolja valamint a fogyasztót erről írásban tájékoztatja. A 17/B.§ (5) bekezdés értelmében a közszolgáltatással kapcsolatos panasz esetén 15 napon belül köteles társaságunk a válaszára. Elutasítás esetén panaszával az alábbi hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (Székhely, Lev.cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10., Üi.hely: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15., Tel. 0652/500-710, vagy 0652/500-745, Fax: 0652/500-720, Email: bekelteto@hbkk.hu)

Társaságunk fogyasztói jogvita rendezése érdekében nem kívánja igénybe venni a békéltető testületi eljárást.

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály (Székhely:4024 Debrecen, Széchenyi u. 46., Lev.cím: 4002 Debrecen, Pf. 475., Tel.: 0652/533-924, Fax: 0652/327-753, Email: fogyasztovedelem.debrecen.jh@hajdu.gov.hu)

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

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.§ (6) bekezdése alapján, a panasz elutasítása esetén Társaságunk az elutasító álláspontját 30 napon belül megindokolja valamint a fogyasztót erről írásban tájékoztatja. A 17/B.§ (5) bekezdés értelmében a közszolgáltatással kapcsolatos panasz esetén 15 napon belül köteles társaságunk a válaszadásra.

Elutasítás esetén panaszával az alábbi hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (Székhely, Lev.cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10., Üi.hely: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15., Tel. 0652/500-710, vagy 0652/500-745, Fax: 0652/500-720, Email: bekelteto@hbkk.hu)

Társaságunk fogyasztói jogvita rendezése érdekében nem kívánja igénybe venni a békéltető testületi eljárást.

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály (Székhely:4024 Debrecen, Széchenyi u. 46., Lev.cím: 4002 Debrecen, Pf. 475., Tel.: 0652/533-924, Fax: 0652/327-753, Email: fogyasztovedelem.debrecen.jh@hajdu.gov.hu)



Nyilatkozat személyes adatok kezeléséről

Alulírott, hozzájárulok, hogy az A.K.S.D Kft. személyes adataimat kezelje az „ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI TAJÉKOZTATÓ **Ügyfél és ügyfélszolgálati adatkezelés** során” tárgyú okiratban ismertetettek szerint.

Kijelentem, hogy ezen hozzájárulásomat önkéntesen, minden külső befolyás nélkül, a megfelelő tájékoztatás és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések ismeretében tettem meg.

Kelt,,év hónap nap

.....
Nyilatkozattevő aláírása