



**KÉMÉNY Kéményseprő-ipari
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

8000 Székesfehérvár Kertalja u. 11.

Tel: 22/550-100 Fax: 22/550-162

Email: kemenyzrt@kemenyzrt.hu

www.kemenyzrt.hu

Dokumentum
azonosító:

PSZ-01/2019

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kéményseprő-ipari tevékenységre

Készült: 2019.01.15.

Hatályos: 2019.02.01-től visszavonásig

A KÉMÉNY Zrt. (székhelye: 8000 Székesfehérvár, Kertalja u. 11. cégjegyzékszám: Cg 07-10-001055, a továbbiakban: Társaság) a 2015. évi CCXI. törvény alapján a következő szabályozást dolgozta ki, hogy a megfelelő tájékoztatással biztosítsa a fogyasztói érdekeket a biztonságos szolgáltatáshoz.

A szabályzat hatálya

A szabályzat kiterjed a KÉMÉNY Zrt. -továbbiakban Társaság- valamennyi dolgozójára, mint szolgáltatóra és a kéményseprő-ipari tevékenységet igénybe vevő fogyasztóra.

A szabályzat célja

A szabályzat általános célja, hogy Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése. Ennek érdekében a Társasunk rugalmas Ügyfélközpontú ügyfélkezelési rendet alakított ki. A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, és értékelésének rendje szerves része Társaságunk működésének. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el részünkre, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

A szolgáltatás rendje

Társaságunk a kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátását az 2015. évi CCXI tv a továbbiakban Kstv., 21/2016 BM rendelet a továbbiakban BM rend., valamint a 99/2016 Korm. rendelet továbbiakban Korm. rend. szabályai szerint végzi. Közszolgáltatással érintett ellátási területen (Fejér megye) a Kstv. 2.§ (6) pontja alapján a Székesfehérvár MJV Önkormányzat Közgyűlése 31/2013 önkormányzati rendelete a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról mellékleteiben meghatározott díj a BM rendelet 8. sz. melléklete szerinti számítási mód alapján kerül felszámolásra. A szolgáltatói területen a mindenkor hirdetményben szereplő árak kerülnek felszámításra. Az ügyfélszolgálaton, ill. weblapunkon minden fogyasztó részére megtekinthető az érvényes szolgáltatási díjtáblázat.

Társaságunk az ügyfélszolgálat mellett az ingatlan használója részére az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét folyamatosan biztosítja. Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Ügyfélszolgálat címe:

8000 SZÉKESFEHÉRVÁR, KERTALJA U. 11.

TEL.: 0622/550-100;

E-MAIL: kemenyzrt@kemenyzrt.hu

Web: <https://kemenyzrt.hu>

Ügyfélfogadás ideje:

Hétfőn: 08:00-14:00;

Kedden: 08:00-14:00;

Szerdán: 07:00-19:00;

Csütörtökön: 08:00-14:00;

Pénteken: 07:00-13:00;

Telefonos elérés esetében biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Az ingatlan tulajdonosa, használója a kéményseprő-ipari tevékenység ellátásával közvetlenül összefüggő magatartásra, tevékenységre vagy mulasztásra vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti Társaságunkkal.

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk. Ha az ingatlan tulajdonosa, használója a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet készít, és annak egy másolati példányát

személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ingatlan tulajdonosa, használója részére átadja,

telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén, valamint írásbeli panasz esetén az ingatlan tulajdonosának, használójának legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg 30 napon belül továbbítja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

a) az ingatlan tulajdonosának, használójának nevét, lakcímét,

b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,

c) a panasz részletes leírását, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,

d) a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó nyilatkozatát a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ingatlan tulajdonosának, használójának aláírását,

f) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Társaságunk a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi.

Az ügyfélszolgálathoz beérkező telefonon tett valamennyi szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és az ingatlan tulajdonosa, használója közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látjuk el és öt évig megőrizzük, és az ingatlan tulajdonosa, használója kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátjuk. Társaságunk a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ingatlan tulajdonosát, használóját a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Társaságunk a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalja, és az ingatlan tulajdonosa, használója részére a panasz kézhezvételét követő harminc napon belül továbbítja, kivéve, ha a panaszt szóban közölték és a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó az abban foglaltaknak azonnal eleget tesz.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az ingatlan tulajdonosát, használóját írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatjuk.

Társaságunk saját, önálló, kizárólag a kéményseprő-ipari tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtet, amelyről közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé teszi:

- a) a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó nevét, székhelyének és telephelyének elérhetőségét;
- b) a kéményseprő-ipari tevékenységgel érintett ellátási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését;
- c) az alkalmazandó díjak összegét, alkalmazásának feltételeit;
- d) a kéményseprő-ipari tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ideértve a Kstv. 10. § (3) bekezdése szerinti szolgáltató esetében a kéményseprő-ipari tevékenységet szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban, különösen az önkormányzati rendelet 2015. július 1-jén hatályos szövegét;
- e) a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat;
- f) a felügyeleti szerv nevét, elérhetőségeit vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat tartalmazó közvetlen hivatkozását;
- g) az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat;
- h) az üzletszabályzatát, egyéb általános szerződési feltételeit.

Jogorvoslati lehetőségek

Fejér Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság (8000 Székesfehérvár, Szent Flórián Körút. 2.);

Székesfehérvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala (8000 Székesfehérvár, Városház tér 1. Dr. Bóka Viktor Jegyző);

Lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testület;

