

## **Panaszkezelési Szabályzat**

*Célunk az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. Észrevétele fontos számunkra!*

### **Panasz bejelentése**

A Flesch Károly Nonprofit Kft. biztosítja, hogy tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó észrevételét, panaszát bárki közölhesse:

- szóban: személyesen Társaságunk székhelyén vagy telefonon a 96/579-706-os telefonszámon,
- írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton),
- e-mailben a [szokoli.monika@flesch.hu](mailto:szokoli.monika@flesch.hu) címen

### **Panasz kivizsgálása**

A szóban benyújtott panaszt munkatársaink azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint megoldják.

Azonnali megoldás hiányában a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, melynek egy másolati példányát

- szóban közölt panasz esetén átadják,
- telefonon közölt panasz esetén postai úton megküldik az Ön részére.

Egyéb esetekben Társaságunk az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A beérkező panaszokat egységesen - mindenkor a hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – Társaságunk PR menedzsere és ügyvezetője kezeli. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a panasz befogadásától számítva a 15 napos határidő áll rendelkezésére. A Panaszkezelő a panasz kivizsgálását követően írásbeli válaszban megküldi az indoklással ellátott álláspontját Önnek.

A panasz elutasítása esetén Társaságunk válaszában tájékoztatást ad a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét, levelezési címét. A panaszkezelési tevékenységgel összefüggésben Társaságunk birtokába jutott adatokat (a panaszt vagy az azzal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat) csak a szükséges mértékben és ideig őrzi meg.

Jelen szabályzat 2021. január 1-jén lép hatályba és a mindenkor hatályos SzMSz mellékletét képezi.

Mosonmagyaróvár 2021.01.01.



Csiszár Péter  
ügyvezető