

## A Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. Fogyasztóvédelmi Tájékoztató

### **Panaszkezelés**

A Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. (Továbbiakban: VSZ NZrt.) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók a biztonságos távhő-szolgáltatáshoz, hulladékgazdálkodáshoz, közterületi parkoláshoz, gyepmesteri szolgáltatáshoz, közterület fenntartáshoz, közétkeztetési szolgáltatáshoz a vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését. Társaságunk célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal, ügyfélszolgálati tevékenységünkkel. A feladatellátás színvonalának legjobb fokmérője a fogyasztói elégedettség. Minden megkeresés, panasz esetén elsősorban a közös megegyezésre törekszünk.

A fogyasztó a szolgáltató részére bejelentést, panaszbejelentést tehet a következő formában és elérhetőségeken:

### **Szóbeli panasz**

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja a fogyasztónak. Társaságunk egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jár el. A panaszokat, legkésőbb a beérkezéstől számított 15 napon belül megválaszoljuk. Személyesen ügyintézés az ügyfélszolgálati irodánkban és az ügyfélszolgálati pontokon biztosított:

**VSZ NZrt. székhelye: 2000 Szentendre, Szabadkai u. 9.**

### **Személyes ügyfélszolgálat:**

2000 Szentendre, Dunakorzó 18.

Telefon: 06-26-300-407

E-mail: [ugyfelszolgalat@szentendre.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szentendre.hu)

Nyitva tartás:

Hétfő: 8.00 - 20.00

Kedd: 8.00 - 16.00

Szerda: 8.00 - 16.00

Csütörtök: 8.00 - 16.00

Péntek: 8.00 - 13.00

### **Telefonos ügyintézés:**

Telefonos ügyintézés a fenti ügyfélszolgálati irodánkban biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.

### **Írásbeli panasz**

Amennyiben észrevételeit írásban kívánja jelezni a következő elérhetőségeinken várjuk bejelentését:

**Ügyfélszolgálat postai levelezési címe:** 2000 Szentendre, Dunakorzó 18

**Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:** [ugyfelszolgalat@szentendre.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szentendre.hu)

Kérjük, ha panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szíveskedjék megadni.

A panasz-bejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül (+ kézbesítési idő) igyekszünk megválaszolni.

Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B.§. (6) bekezdése alapján külön értesítjük.

#### **Üzemzavarok hibaelhárítása**

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodásokat, üzemzavarokat, egyéb rendellenességeket a Fogyasztók telefonon, levélben, vagy személyesen jelenthetik be:

- Telefonon folyamatosan,
- Levélben,
- Személyesen, a fenti elérhetőségeken

Amennyiben esetleg a fenti lehetőségek egyike sem jár az Ön számára kielégítő eredménnyel, akkor a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

#### **Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.

Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 270

Telefonszám: (1) 329-7017;

(1) 236-3900

Telefax: (1) 236-3956

[fogyved.pestmegye@pmkh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@pmkh.hu)

#### **Pest Megyei Békéltető Testület**

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)-269-0703

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

*Tájékoztatjuk, hogy a Békéltető Testület határozata társaságunkra nézve csak ajánlás.*

Ügyfélszolgálati Nonprofit Zrt.  
2000 Szentendre,  
Szabókkal u. 9.  
Vezérlőigazgatóság