

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít az általa végzett szolgáltatások kapcsán tett fogyasztói bejelentések, észrevételek, panaszok hatékony és gyors kezelésére. Társaságunk munkatársai törekednek a felmerülő probléma mielőbbi, megnyugtató módon történő rendezésére. Az ügyfelek az IKV Zrt. tevékenységével összefüggő panaszukat, észrevételeiket közvetlenül megtehetik Társaságunk felé, illetve annak elutasítása esetén fogyasztói érdekképviselői szervezetekhez fordulhatnak. A bejelentések, panaszok megtételére Társaságunk több elérhetőségen is lehetőséget biztosít. Az ezzel kapcsolatos bejelentéseket az alábbi módon tehetik meg:

Panaszát benyújthatja

- írásban az alábbi levelezési címen: 6722 Szeged, Dáni utca 14-16., vagy az alábbi e-mail címeken: ikv@ikv.hu, valamint fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztovedelem@ikv.hu,
- személyesen Társaságunk székhelyén levő ügyfélszolgálaton 6722 Szeged, Dáni utca 14-16. szám alatt, valamint
- telefonon Társaságunk ügyfélszolgálatán ügyfélfogadási időben a 62/563-122, 62/563-124 és 62/563-135 telefonszámokon, valamint fogyasztóvédelmi ügyekben a fogyasztóvédelmi referensnél a 62/563-106 telefonszámon.

Társasházi ügyekkel kapcsolatos panaszát benyújthatja

- írásban az alábbi levelezési címen: IKV-Társasház Üzletág 6720 Szeged, Deák Ferenc u. 22., vagy az alábbi e-mail címeken: tarsashazkezeles@ikv.hu, valamint fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztovedelem@ikv.hu,
- személyesen az IKV-Társasház Üzletág ügyfélszolgálatán 6720 Szeged, Deák Ferenc u. 22. szám alatt, valamint
- telefonon Társaságunk ügyfélszolgálatán ügyfélfogadási időben a 62/563-236, 62/563-240 és 62/563-243 telefonszámokon, valamint fogyasztóvédelmi ügyekben a fogyasztóvédelmi referensnél a 62/563-106 telefonszámon.

Társaságunk fogyasztóvédelmi referense: dr. Kára Edit

Elérhetősége:

- személyesen ügyfélfogadási időben Társaságunk székhelyén 6722 Szeged, Dáni u. 14-16. szám alatt,
- írásban Társaságunk 6722 Szeged, Dáni u. 14-16. számú levelezési címén, valamint a fogyasztovedelem@ikv.hu elektronikus levelezési címen, valamint
- telefonon a 62/563-106 telefonszámon.

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (3) bekezdésében foglaltak alapján Társaságunk az ügyfélszolgálatán, valamint az adott szervezeti egység kijelölt ügyintézőjénél előterjesztett szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és s annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja a fogyasztónak, telefonon közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb a panasz előterjesztésétől számított 30 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a fogyasztónak. Az írásbeli panaszt Társaságunk a beérkezést követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak a fogyasztó részére történő megküldése iránt. A panaszbejelentés kivizsgálására és az intézkedés megtételére az adott szervezeti egység kijelölt ügyintézője köteles. A panaszt elutasító álláspontját Társaságunk indokolni köteles.

A panasz elutasítása esetén Társaságunk tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Társaságunknak nincs válaszadási kötelezettsége a panasz kapcsán, amennyiben a panaszbejelentés névtelen személytől származik, valamint az ismételt panaszbejelentés esetén, amely új tény, körülményt, információt nem tartalmaz.

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-a értelmében az ügyfélnek fogyasztói jogvita esetén lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületeknél a Társasággal szemben eljárást kezdeményezni.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó - azaz a vevő, illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő - az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén kezdeményezhető eljárás a békéltető testületnél. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani.

A békéltető testületekről, az eljárás menetéről, a hatáskörükbe tartozó ügyekről, az elérhetőségükről az alábbi linkre kattintva kap tájékoztatást: www.bekeltetes.hu.

A fogyasztóvédelmi eljárásról, és az illetékes hatóságokról az alábbi linkre kattintva kap tájékoztatást: www.nfh.hu.

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunkkal szemben fogyasztóvédelmi panaszával a jogérvényesítés érdekében az alábbi testülethez és hatósághoz fordulhat:

Csongrád-Csanád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Független Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf. 524.
Elektronikus levelezési cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu
telefonszám: 62/554-250/118 mellék
honlap: www.csmkik.hu.

Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
elektronikus levelezési cím: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
Telefonszám: 62/680-530

Szeged, 2021. május 11.

Dr. Kára Edit
fogyasztóvédelmi referens

Dr. Kiss Henriett
jogügyi igazgató