

NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

Ez a nyomtatvány az Európai Bizottság által készített panasznyomtatvány alapján készült. Célja, hogy a szolgáltatók és a fogyasztók közötti kommunikációt és a viták rendezését elősegítse.

PANASZOS ADATAI

- Név:
- Szerződés, ajánlat, számla szám:
- Cím:

Minősége:

- Ügyfél (már vásárolt)
- Érdeklődő (még nem vásárolt)
- Egyéb, pl. megbízott, meghatalmazott képviselő
- (Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője útján nyújtja be a panaszt.)
- Telefon:
- E-mail:

TÁJÉKOZTATÁS A PANASZOSNAK!

A nyomtatvány által előre felkínált válaszok panaszának leírását és igényének megjelölését szolgálják. Célszerű ezek közül kiválasztania a legalkalmasabbat (akár többet is), ha pedig szükséges, panaszát és igényét részletesebben kifejtheti az erre szolgáló rovatokban.

Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban), a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot pedig őrizze meg!

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon érdeklődhet, a 06-26-525-500 számon, hétfőtől –péntekig 8–16.30-ig.

I. A PANASZ

A panasz észlelésének időpontja: év hó nap

Ha volt ilyen, a korábbi hasonló panasz időpontja: év hó nap

A panasz oka (értelemszerűen, akár több pontot is megjelölve):

- Visszautasították a szolgáltatásnyújtást
- Díj, költség, változása
- Semmilyen szolgáltatást nem nyújtottak
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Egyéb szerződési feltételekre vonatkozó panasz
- A szolgáltatást késedelmesen nyújtották,
- a késedelem időtartama:
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- Kár keletkezett
- Szerződésmódosítás
- A kiszolgálás körülményei
- Szerződés felmondása
- Téves tájékoztatás
- Hiányos tájékoztatás

II. A PANASZOS IGÉNYE

- Szolgáltatás nyújtása
 - Tájékoztatás
 - Szolgáltatás kiegészítése
 - Más szolgáltatás nyújtása
 - Kártérítés fizetése
 - Szerződés módosítása
 - Szerződés megszüntetése
 - Egyéb igény:
-
- Egyéb részletek:

III. A PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA

Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.

IV. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK

(számla, szerződés, képviselő meghatalmazása, egyéb)

Csatolt dokumentumok:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indokolással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

Kelt: év hó nap

aláírás