



SZ-64

Panaszkezelési szabályzat

Kiadás: 04.

Hatályba lépés dátuma: 2024.11.01

Kiadás dátuma: 2024.10.30

Készítette	Véleményezte	Véleményezte	Véleményezte	Jóváhagyta
Vadász-Popper Adrienn	Molnár Beáta	Bors Beatrix	dr. Lukács Nikolett	Steigerwald Tibor
KIR-MIR vezető	gazdasági igazgató	ügyfélszolgálati osztályvezető helyettes	megfelelési tanácsadó	ügyvezető

Tartalomjegyzék

1.	A szabályzat célja	3
2.	Alapelvek.....	3
3.	A szabályzat hatálya	3
4.	Fogalmak.....	3
5.	Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások	4
6.	Panasz bejelentése, rögzítése	4
6.1	Szóbeli panasz	5
6.1.1	személyesen az ügyfélszolgálati irodában, ügyfélfogadási időben	5
6.1.2	telefonon tett panasz	7
6.2	Írásbeli panasz (postai levél, e-mail, online ügyfélszolgálat).....	8
7.	Panaszkezelés folyamatának bemutatása	8
8.	Edénytörésre vonatkozó panasz kezelése	8
9.	Edénybérletre/mozgatásra/mosásra vonatkozó panasz kezelése	9
10.	Hulladékkezelő központ igénybevételére vonatkozó panasz kezelése	9
11.	Komposzt/hulladékgyűjtő edény értékesítésre vonatkozó panasz kezelése	9
12.	Hulladékudvarok működésével, hulladékátvétellel kapcsolatos panasz kezelése	10
13.	Eseti konténerrendelésre vonatkozó panasz kezelése.....	10
14.	Békéltető testület	10

❖ MÓDOSÍTÁSOK ❖

Kiadás dátuma	Kiadás	A módosítás leírása
2023.07.01	01	Első kiadás
2023.09.15	02	ügyfél fogalmának felvétele, 6.2 pont módosítása, Hulladékudvar működésével kapcsolatos reklamációk kezelése
2024.02.01	03	Alvállalkozók adatainak frissítése, panasz fogalmának változása, Békéltető testületek változásának lekövetése
2024.11.01	04	MOHU ÁSZF változásának lekövetése

1. A szabályzat célja

Ez a szabályzat a Depónia Nonprofit Kft. és a Continus Nova Kft.(a továbbiakban: Társaság) közszolgáltatási résztevékenységén kívüli (azaz a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység körébe tartozó, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységen és a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenységen kívüli egyéb szolgáltatások) tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét szabályozza.

A panaszok intézésével kapcsolatos egységes eljárási rend célja, hogy a fogyasztóvédelem elveit szem előtt tartva érvényesülhessen a magas színvonalú, hatékony, gyors, és ügyfélbarát panaszkezelés a Társaság által nyújtott, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási ~~résztevékenységgel kapcsolatos, továbbá az e körbe résztevékenységek körébe~~ nem tartozó egyéb szolgáltatások során.

2. Alapelvek

Kiemelt feladatként kezeljük a fogyasztók panaszainak gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásunk és ügyfélkezelési rendszerünk továbbfejlesztéséhez.

3. A szabályzat hatálya

A szabályzat személyi hatálya a közszolgáltatási résztevékenységen kívüli (azaz a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység körébe tartozó, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységen és a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenységen kívüli egyéb szolgáltatások) feladatokat ellátó munkatársakra és a panaszt tevő fogyasztóra terjed ki. ~~a közszolgáltatás igénybevételével összefüggő bejelentések bejelentőire, a Társaságunk Műszaki és a Számlázási Ügyfélszolgálatának munkatársaira, a, valamint az Alvállalkozók ügyfélszolgálatának munkatársaira terjed ki.~~

Jelen szabályzat 2024.11.01 napján lép hatályba, és ezzel egyidejűleg a Társaság korábbi panaszkezelési gyakorlata helyébe a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések lépnek.

4. Fogalmak

Fogyasztó: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással

és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is

Intézményi Ingatlanhasználó: a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenységet igénybe vevő ingatlanhasználó

Hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység: az a kötelező jelleggel igénybe veendő hulladékgazdálkodási résztevékenység, amely magában foglalja az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe nem tartozó települési hulladékának, a kiterjesztett gyártói felelősségi rendszer működésének részletes szabályairól szóló kormányrendeletben meghatározott kiterjesztett gyártói felelősségi rendszer hatálya alá tartozó termékek hulladékának és a kötelező visszaváltási díjas rendszerbe tartozó termékeknek és e termékekből származó hulladéknak az átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, kereskedelmét, értékesítését és kezelésre történő átadását, ideértve az ezek által érintett hulladékgazdálkodási létesítmények fenntartását és üzemeltetését, továbbá az ilyen hulladékokra létrehozott kiterjesztett gyártói felelősségi rendszerek 53/A. § (4) bekezdésében meghatározott kiterjesztett gyártói felelősségi kötelezettséget a gyártó nevében teljesítő szervezeti feladatainak ellátását, valamint a kötelező visszaváltási díjas rendszer működtetését

Panasz: a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével

Panaszkezelés: Az Fgytv. előírásainak megfelelő, a panasz fogadásával, kivizsgálásával és intézésével és megválaszolásával kapcsolatos folyamatok összessége, ideértve a hatósági, bírósági, illetve békéltető testületi eljárások során a panasszal összefüggésben tett intézkedéseket.

Ügyfél: a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységbe nem tartozó szolgáltatást igénybe vevő természetes személy és gazdálkodó szervezet (ideértve a lakásszövetkezet is), valamint az Intézményi Ingatlanhasználó (aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel),

5. Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások

- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)
- az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet

6. Panasz bejelentése, rögzítése

A fogyasztó a személyazonosságát és eljárási jogosultságát személyesen és írásban bejelentett panasz esetén az alábbiak szerint igazolni köteles:

- a) személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával,
- b) az a) pontban foglaltakon túl legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás bemutatásával, amennyiben a fogyasztó helyett meghatalmazottja jár el
- c) az a) pontban foglaltakon túl gazdálkodó szervezet, társasház képviseletére jogosult személy, gyám, gondnok részéről a képviseleti jogot megfelelően igazoló dokumentum.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a személyazonosságát és eljárási jogosultság ellenőrzése a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával történik.

A fogyasztó által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

6.1 Szóbeli panasz

6.1.1 személyesen az ügyfélszolgálati irodában, ügyélfogadási időben

Az ügyfélszolgálatok elérhetőségei:

Székesfehérvár SEMÉLYES ügyfélszolgálat (8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 1.)

Nyitvatartás:

Hétfő: ZÁRVA

Kedd: 7:00-19:00

Szerda: ZÁRVA

Csütörtök: 8:00-12:00 és 12:30-15:30

Péntek: ZÁRVA

Solymár Polgármesteri Hivatal (2083 Solymár, József Attila u. 1.)

Nyitvatartás:

Minden hónap első csütörtök 9:00-12:30

Budakeszi Polgármesteri Hivatal (2092 Budakeszi, Fő u. 179.)

Nyitvatartás:

Csütörtök: 9:00 – 13:00

Agárd (2484 Agárd, Mester utca 2.)

Nyitvatartás:

Hétfőn és Pénteken: 8:00-12:00

Szerda: 7:00-19:00

Várpalota (8100 Várpalota, Fehérvári út 7.)

Nyitvatartás:

hétfő: 7:00-14:00

szerda: 7:00-19:00

péntek: 7:00-12:00

Nagykovácsi (2094 Nagykovácsi, Kossuth u. 78.)

Nyitvatartása:

Minden hónap első hétfő: 10:00-14:00

Csákvár (8083 Csákvár, Szabadság tér 9/A.)

Nyitvatartás CSAK időpontfogatást követően:

Minden hónap utolsó hétfőjén: 8:00-12:00

Üröm, Polgármesteri Hivatal (2096 Üröm, Iskola u. 10.)

Nyitvatartása:

Minden hónap második szerdai napján 9:00-12:00 és 13:00-14:00

Pilisvörösvár (2085 Pilisvörösvár, Puskin utca 8.)

Nyitvatartása:

Minden hónap harmadik hétfőjén: 10:00-14:00

Polgárdi (8154 Polgárdi, Batthyány u. 115.)

Nyitvatartása:

hétfő: 8:00-15:00

kedd: 8:00-15:00

szerda: 8:00-15:00

csütörtök: 8:00-15:00

péntek: 8:00-12:00

Szabadbattyán (8151 Szabadbattyán, Csákvár tér 1.)

Nyitvatartása:

hétfő: 12:00-15:00

szerda: 9:00-12:00

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 a 6.1.3. pont szerint jegyzőkönyv készül, melynek második példányát az ügyintéző átadja a fogyasztónak.

A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szabályai szerint jár el a Társaság.

6.1.2 telefonon tett panasz

Telefonos elérhetőségek:

Központi telefonszámunk: 06-22/507-419

Társaságunk az Fgytv. előírásainak megfelelően telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Az Fgytv. előírásai értelmében a Társaságunkhoz beérkező valamennyi telefonos kommunikációról hangfelvétel készül.

A hangfelvételt Társaságunk egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátja. Az ezzel kapcsolatos kötelezettségről Társaságunk a telefonos kommunikáció élőhangos bejelentkezésének megvalósulása előtt tájékoztatja a fogyasztót.

A telefonon keresztül érkezett 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. A jegyzőkönyv másolati példányát a válasszal együtt megküldjük a fogyasztó részére.

6.1.3. A 6.1.1-2. pontban hivatkozott jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) a fogyasztó neve
- b) lakcíme/levelezési címe, e-mail címe/telefonszáma
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasznak részletes leírása
- e) a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- f) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy, és személyesen tett panasz esetén az ügyfél aláírása
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Társaságunk a jegyzőkönyvet, a jegyzőkönyvben rögzített panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit írásban, indokolással ellátva 15 napon belül megküldi a fogyasztónak arra az elérhetőségre, amelyről nyilatkozik, ennek hiányában a fogyasztónak a Társaság által kezelt

lakcímére. A panasszal kapcsolatban ezt követően a Társaság az írásban tett panaszbejelentés szabályai szerint jár el.

6.2 Írásbeli panasz (postai levél, e-mail, online ügyfélszolgálat)

Az írásban (e-mail, online ügyfélszolgálat) közölt panasz beérkezési napjának az írásos panasz beérkezésének dátuma számít. A panaszok fogadását befolyásoló vis major (pl. szerverleállás) helyzet esetén az e-mailben, vagy online ügyfélszolgálaton küldött panasz beérkezési napja az a nap, amikor a panasz Társaságunk számára megismerhetővé válik. Postai levél esetében a panasz beérkezési napja a panasz érkeztetése, iktatása. Társaságunk az írásbeli panaszokat 15 napon belül megválaszolja. A panasz elutasítása esetén Társaságunk a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy – amennyiben van ilyen - mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról Társaságunk az Ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. A panaszt és a válasz másolati példányát Társaságunk öt évig megőrzi.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről Társaságunk az Ügyfelet írásban értesíti.

7. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság első feladata az iktatás.

A panasz iktatása után megkezdődik a panasz kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, dokumentumok (pl. fényképek), illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként alvázasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve a fogyasztó által igényelt közlési formában (írásban, e-mailen, stb.).

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

~~8. Edénytörésre vonatkozó panasz kezelése~~

~~A fogyasztó saját tulajdonában álló vagy nem a Területi Szolgáltató (vagy annak alvállalkozója) által biztosított szabvány minőségű (anyagú és méretű) gyűjtőedények esetében a 10 az 5 évesnél idősebb edényekre, valamint az ingatlanhasználó által tanúsított, nem rendeltetészerű~~

~~használatból eredő károkért (anyagelfáradásra visszavehető károkért) a Társaság a felelősségét kizárja.~~

~~A Társaság a nem szabványos (így különösen a 110 l-es) gyűjtőedényzetben keletkezett károkért – a szándékosan okozott károkozást ide nem értve – a felelősségét kizárja.~~

~~Amennyiben a fogyasztó a közszolgáltatás igénybevételének megkezdésekor (szerződéskötéskor) 110 L-es gyűjtőedénnyel rendelkezik, a gyűjtőedényzetet – legkésőbb annak használhatatlanná válásakor – köteles szabvány méretű edényre cserélni, és a közszolgáltatás igénybevétele során a továbbiakban azt használni.~~

~~Az edényben bekövetkezett károkat, amennyiben azt a Társaság (vagy annak alvállalkozója) okozta, fogyasztó köteles késedelem nélkül bejelenteni, amennyiben lehetősége van rá, a bekövetkezett kárt dokumentáló fénykép videófelvétellel együtt. Fogyasztó köteles az eset körülményeit részletesen bemutatni, a Társaság felelősségét alátámasztó bizonyítékokat megjelölni és csatolni. Amennyiben ilyen bizonyíték nem áll rendelkezésre, Társaságunk a panaszt a bizonyítottság hiányára tekintettel elutasítja. Ebben az esetben az ügyfél a Területi Szolgáltató értesítésétől számított 8 napon belül saját költségén köteles gondoskodni az edény javításáról vagy pótlásáról.~~

~~A beérkezéstől számított 15 napon belül Társaságunk az edénytörés bejelentésre vonatkozó panaszokat megválaszolja. Az ügyintézés a helyszíni vizsgálat szükségességekor 15 nappal meghosszabbítható.~~

~~A panasz elutasítása esetén, Társaságunk írásos válaszában tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.~~

9. Edénybérletre/mozgatásra/mosásra vonatkozó panasz kezelése

A Depónia Nonprofit Kft. által végzett edénybérletre/edénymozgatásra/**edénymosásra** vonatkozó panaszokat személyesen, írásban vagy telefonon is bejelenthetik az ügyfelek. A panaszok kezelése a 6-7. pontban foglaltak szerint történik.

10. Hulladékkezelő központ igénybevételére vonatkozó panasz kezelése

A Hulladékkezelő központ működésével, nyitvatartásával vagy mérlegeléssel kapcsolatos kifogásokat személyesen, írásban vagy telefonon is bejelenthetik a fogyasztók. A beérkezett észrevételeket Társaságunk megvizsgálja és 15 napon belül megválaszolja. Amennyiben mérlegeléssel kapcsolatos panasz érkezik Társaságunkhoz, minden esetben szükséges a mérlegjegy bemutatása. A panaszok kezelése egyebekben a 6-7. pontban foglaltak szerint történik.

11. Komposzt/hulladékgyűjtő edény értékesítésre vonatkozó panasz kezelése

A Depónia Nonprofit Kft. által forgalmazott komposzt/**hulladékgyűjtő edény** minőségével, elérhetőségével kapcsolatos kifogásokat személyesen, írásban vagy telefonon is bejelenthetik a fogyasztók. A panaszok kezelése egyebekben a 6-7. pontban foglaltak szerint történik.

12. Hulladékudvarok működésével, hulladékátvétellel kapcsolatos panasz kezelése

A Hulladékudvar használatával és a hulladékátvétellel kapcsolatos panaszt a Hulladékátvevő kollégának közvetlenül jelezhetik a fogyasztók. A Hulladékátvevő kolléga a panaszról jegyzőkönyvet készít. A jegyzőkönyv másolati példányát a válasszal együtt megküldjük a fogyasztó részére.

A panaszok kezelése egyebekben a 6-7. pontban foglaltak szerint történik.

13. Eseti/szerződéses konténer rendelésre vonatkozó panasz kezelése

A Continus Nova Kft. által végzett eseti/szerződéses konténerszállításra vonatkozó panaszokat személyesen, írásban vagy telefonon is bejelenthetik az ügyfelek. A panaszok kezelése a 6-7. pontban foglaltak szerint történik.

14. Békéltető testület

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Társaság közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A fogyasztó a fogyasztói jogvitának minősülő panaszával az illetékes Békéltető Testülethez fordulhat, amennyiben úgy ítéli meg, hogy azt Társaságunk nem orvosolta.

Fogyasztói jogvita rendezése érdekében a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye alapján az alábbi Békéltető Testületekhez fordulhat

1. Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: (1) 488-2131

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap cím: www.bekeltet.hu

Illetékességi terület: Budapest

2. Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszám: (72) 507-154, (20) 283-3422

Fax szám: (72) 507-152

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

3. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: (46) 501-090 (új ügyek) (46) 501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Illetékességi terület: Borsod Abaúj Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

4. Csongrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: (62) 554-250/118 mellék

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu

Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

5. Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: (22) 510-310

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

6. Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: (96) 520-217

E-mail cím: bekelteto.testulet@gysmkik.hu

Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu

Illetékességi terület: Győr Moson Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

7. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: (52) 500-710, (52) 500-745

Fax szám: (52) 500-720

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu

Illetékességi terület: Jász-Nagykun Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár Bereg vármegye

8. Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefonszám: (1) 792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://www.panaszrendezes.hu>

Illetékességi terület: Pest vármegye

Fogyasztói jogvita rendezése érdekében az alábbi, szolgáltatási hely szerint illetékes Vármegyei Kormányhivatalokhoz fordulhat

1. Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936

Telefonszám: (22) 501-751

E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

2. Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1

Telefon: (88) 550-510

E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

3. Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: (1) 459-4843

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

4. Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László. u. 2.

Telefonszám: (34) 309-303

Fax: (34) 309-302

E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu