

Ergofit Kft.

Panaszkezelési Szabályzat

Kelt Budapesten, 2007. év február hó . 06 napján

.....
dr. Nemeskéri Gyula
Ügyvezető

Tartalomjegyzék

I. A SZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS A KAPCSOLÓDÓ SZABÁLYOK.....	3
II. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK.....	4
III. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉS.....	4
IV. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FELADATOK.....	5
V. UTÓLAGOS TEENDŐK.....	5
VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	5

Jelen szabályzat az Ergofit Kft működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A panaszkezelési rendelkezések célja, hogy az Ergofit Kft szolgáltatás igénybevevő ügyfelek alkalmazottaival való kapcsolattartást, valamint az ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárás módokat egyértelműen szabályozza.

I. A szabályzat hatálya és a kapcsolódó szabályok

A szabályzat a Szervezet egységére és alkalmazottjára (alanyi hatály) az Ergofit Kft. tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz (reklamáció) és kérelem kezelésének eljárási rendjére (tárgyi hatály) vonatkozik.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon ügyfélbejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely a Vállalat általános működését érinti (pl.: termék és szolgáltatás igénybevétel módjának meghatározása, nyitva tartást érintő kérdések stb.).

A panaszok kezelését érintő jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

II. Fogalmak, meghatározások

Panasz:

Szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett-, a Vállalat üzleti vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a Szervezet nem a vele kötött szerződésnek/elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

III. Általános rendelkezés

Panasz szóban vagy írásban tehető.

A panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 2-3 napot ne haladja meg. Panasz elutasítása esetén az ügyfél tájékoztatása legfeljebb 15 napon belül megtörténjen. Jogos panasz rendezését és az ügyfél tájékoztatását legfeljebb 30 napon belül le kell zárni.

Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, az ügyfelet a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

A válaszlevélben az ügyfél által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni.

IV. Az Ügyfélszolgálati feladatok

A vállalat ügyfélszolgálati, tájékoztatási kötelezettsége legalább az alábbiakra terjed ki:

- általános információk a vállalatról,
- a panaszügyek karbantartása, kérelmek útjának nyomon követése, visszakeresése
- a panaszügyek elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok kezelése
- a panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenység koordinálása.

V. Utólagos teendők

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.

Az Ügyvezető éves gyakorisággal elemzést kér a panaszügyekből levonható tapasztalatok szolgáltatási folyamatba való beépítése céljából.

VI. Záró rendelkezések

Amennyiben a jelen Panaszkezelési szabályzat tárgykörébe tartozó ügyre vonatkozó jogszabály megváltozik, úgy a megváltozott jogszabály rendelkezése szerint kell eljárni mindaddig, ameddig a jelen szabályzat módosítása meg nem történik.

A jelen Panaszkezelési szabályzat az elfogadása napján lép hatályba.

Budapest, 2007. év február hó 06. napján

.....
dr. Nemeskéri Gyula
ügyvezető