

Panaszkezelési szabályzat

2015. évi CCXI. a kéményseprő-ipari tevékenységről szóló törvénynek valamint a 21/2016. (VI. 9.) a kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól szóló BM rendeletnek megfelelően a panaszok intézésére, az ingatlan használójának tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet. Társaságunk az ügyfélszolgálat mellett az Ügyfelek részére az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét folyamatosan biztosítja.

Az ügyfélszolgálat a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalja, és az ingatlan tulajdonosa, használója részére a panasz kézhezvételét követő harminc napon belül továbbítja, kivéve, ha a panaszt szóban közölték és a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó az abban foglaltaknak azonnal eleget tesz.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az ingatlan tulajdonosát, használóját írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ingatlan tulajdonosa/használója panaszát szóban vagy írásban, személyesen vagy meghatalmazottja/képviselője útján közölheti. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén írásbeli meghatalmazás szükséges.

A panaszbejelentését a formanyomtatvány kitöltésével tudja megtenni.