

## PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

Célunk, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink megalapozott panasszal élhetnek.

Jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek azok gyors megoldásához hozzájárulhatnak. Az alábbiakban összefoglaljuk az Ön által igénybe vehető panaszbejelentés rendjét.

### **Szóbeli panasz**

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük forduljon munkatársainkhoz személyesen (1173. Budapest, Pesti út 236 A/51 iroda.), vagy telefonon (+36-1- 8838836).

### **Írásbeli panasz**

Amennyiben észrevételeit részletesen és maradandóan kívánja jelezni, vagy esetleg szóbeli panaszát nem az Ön teljes megelégedésére orvosoltuk, Önnek lehetősége van írásbeli panaszbejelentést tenni.

Írásbeli panaszát megküldheti az *e-ets Hungária Kft.*:

- székhelyére (1173 Budapest, Pesti út 237.)
- e-mail címére ([help@e-ets.eu](mailto:help@e-ets.eu))

Társaságunk a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel a panasz beérkezését követő 30 napon belül teljesíti és Önnek írásban megküldi.

Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről Önt az indok pontos megjelölésével tájékoztatjuk. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

## COMPLAINT MANAGEMENT INFORMATION

Dear Customer!

Our goal is for you to be satisfied with our services and administration in all respects. However, we know that in the course of the operation of any organization, there may be cases in which our customers may have a well-founded complaint. With this brochure, we would like to help you to submit your opinion and complaint easily and effectively to the forums, which can help to resolve them quickly. The following is a summary of the complaints procedure you can use.

### **Oral complaint**

If, in your opinion, the procedure you object to can be resolved on the spot or can be easily remedied, possibly based on lack of information or misunderstanding, please contact our staff in person (1173. Budapest, Pesti út 236 A / 51 office) or by phone (+ 36- 1-8838836).

### **Written complaint**

If you wish to make your comments known in detail and permanently, or if your oral complaint has not been remedied to your complete satisfaction, you have the opportunity to lodge a written complaint. You can send your written complaint to *e-ets Hungária Kft.*:

- headquarters (1173 Budapest, Pesti út 237.)
- e-mail address ([help@e-ets.eu](mailto:help@e-ets.eu))

Our company will investigate the complaint and make a decision on it within the prescribed time limits within 30 days of receipt of the complaint and will send it to you in writing. If the deadline needs to be extended for any reason, we will inform you with the exact reason. We may need additional information from you in order to investigate your complaint. In this case, please reply to our request as soon as possible.

The Company does not charge a separate fee for the investigation of the complaint, it is free of charge.