

ISYS-ON INFORMATIKAI TANÁCSADÓ KFT.

1134 Budapest, Kassák Lajos út. 19-25.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

V1

2023.12.12.

Tartalomjegyzék

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	3
1. A szabályzat hatálya.....	3
2. Alapelvek.....	3
3. Értelmező rendelkezések	3
4. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek.....	4
5. A panasz bejelentésének módjai:	5
5.1 Szóbeli panasz:.....	5
5.2 Írásbeli panasz:.....	5
6. A panasz kivizsgálása:	6
6.1 Szóbeli panasz kivizsgálása:	6
6.2 Írásbeli panasz kivizsgálása:	8
7. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	8
8. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	9
9. A panasz nyilvántartása.....	9

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az ISYS-ON Informatikai Tanácsadó Kft. (továbbiakban Társaság) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény rendelkezéseinek megfelelő a panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében történő panaszkezelés módjáról szóló szabályzata.

1. A szabályzat hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya a Társaság tevékenysége keretében a panaszosok részéről felmerült panaszok kezelésével, nyilvántartásával kapcsolatos feladatokra terjed ki.

A szabályzat személyi hatálya alá tartozik a Társaság valamennyi szervezeti egysége, illetve valamennyi munkavállalója, aki a panaszok kezelésére, nyilvántartására hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

2. Alapelvek

A Panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy a Dolgozói és Üzleti partnerei elégedettsége és igényeik magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a Társaság értékrendjének, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy az Dolgozói és Üzleti partnerei véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

A Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

A Társaság a panaszokat és a Panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszok kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a panaszkezelés során úgy köteles eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.

3. Értelmező rendelkezések

Felügyelet: Az ISYS-ON Informatikai Tanácsadó Kft. felügyeleti szerve.

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

Meghatalmazott: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

Meghatalmazás: a Társaság természetesen együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében elkészítette és honlapján az elérhetőségek/panaszkezelés menüpontban közzétette a Társaság általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén is irányadó. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

Panasz: A Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, illetve munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos kifogásolja a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

Nem minősül a jelen szabályzat szerinti panasznak, ha természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet kérelmet terjeszt elő, vagy a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, valamint ha a kérése személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

Panaszos: Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A Panaszos általában a Társaság ügyfele, de Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

4. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az **Adminisztráció** szervezeti egység vezetőjének a feladata, amely ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársa(k) számára.

Az **Adminisztráció** szervezeti egység vezetőjének felelőssége, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

Az ügyintézés során a Társaság minden munkavállalója köteles tájékoztatást nyújtani a Panaszos számára jelen Panaszkezelési szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről.

Az **Adminisztráció** szervezeti egység vezetője köteles ellenőrizni a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. Gondoskodik arról is, hogy a Panaszkezelési szabályzat elérhető legyen valamennyi ügyintéző – különösen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység munkatársai – számára.

5. A panasz bejelentésének módjai

A panasz benyújtására a Társaság az Ügyfelek igényei alapján több, a Panaszos által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban, illetve meghatalmazott útján is lehetővé teszi.

5.1 Szóbeli panasz

A Társaság felé intézett szóbeli panaszt a lentiek szerint van lehetőség benyújtani:

- személyesen a Társaság 1134 Budapest, Kassák Lajos u. 19-25. szám alatti székhelyén, nyitvatartási időben minden nap munkanap 10.00 órától 18.00 óráig
- telefonon: +36 1 555 7270/4703 mellék; hívásfogadási (nyitvatartási) időben, a hét minden munkanapján 10.00-tól 18.00 óráig.

5.2 Írásbeli panasz

A Társaság felé intézett írásbeli panaszt a lentiek van lehetőség benyújtani:

- személyesen vagy más által átadott okirat útján a Társaság 1134 Budapest, Kassák Lajos u. 19-25. szám alatti székhelyén, nyitvatartási időben minden nap 10.00 és 18.00 óra között
- postai úton (levelezési cím: ISYS-ON Kft., 1134 Budapest, Kassák Lajos u. 19-25. székhelye)
- elektronikus levélben (panasz@isys-on.hu elektronikus levélcímen)

A Társaság a szabályzathoz csatolt formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Panaszos saját kezű aláírása.

A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a Panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért amennyiben a felek meghatalmazott útján járnak el, akkor a panaszkérelemnél a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt eredeti meghatalmazást.

6. A panasz kivizsgálása

A Társaság a panasz kivizsgálásáért, mivel az jogszabályi kötelezettsége, díjat nem számít fel.

Amennyiben a panasz kivizsgáláshoz a Társaságnak a Panaszosnál rendelkezésre álló további – így különösen a Panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi Panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint a Társaság biztosítja a Panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a Panaszos részére a panasz közlését követő 30 napon belül, de a válaszadás nem haladhatja meg a 6 hónapot. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével, valamint lehetőség szerint meg kell jelölni a vizsgálat befejezésének várható időpontját. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg Társaság tájékoztatja a Panaszost a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszt a Panaszos érdekeit messzemenőkéig figyelembe véve mérlegeli.

6.1 Szóbeli panasz kivizsgálása

Szóbeli panasz benyújtása esetén a Társaság felhívja a Panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat. A személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – a Társaság elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli) hívásfogadást és ügyintézését.

A Társaság a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt a Panaszosnak 30 napon belül megküldi.

A telefonon közölt panaszokat a Társaság a szóbeli bejelentést írásba foglalja és - annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A Társaság az írásba foglalt panaszt 5 évig megőrzi., és ezen határidőn belül a Panaszos kérésére ezt a dokumentumot 30 napon belül a Panaszos rendelkezésére bocsájtja.

Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosításához szükséges adatokat.

A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Panaszosnak megküldi. Ebben az esetben a Társaság a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a. a Panaszos neve,
- b. a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d. a Társaság neve és címe,
- e. a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g. a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i. személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása.

A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatni kell a Panaszost a hitelesített jegyzőkönyv rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

6.2 Írásbeli panasz kivizsgálása

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a Panaszos részére. Igény esetén a Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra lesz szüksége a Panaszos részéről. Ebben az esetben a Panaszos érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Társaság az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

A panaszok kezelése során a Panaszos részére érdemi, kifejtő választ kell adni a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében. A válaszban röviden meg kell választani az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kell kommunikálni.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a Panaszos részére.

7. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az írásban benyújtott panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi.

A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszt benyújtó Panaszos adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelje, illetve az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés egy munkanapon belül továbbításra kerül Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól:

- a. neve,
- b. szerződészsám, ügyfélszám,
- c. lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d. telefonszáma,
- e. értesítés módja,
- f. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g. panasz leírása, oka,
- h. a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,

- i. meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás, és
- j. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Panaszos adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

8. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság internetes honlapján panasz előterjesztésére szolgáló felületet alakít ki, amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a Panaszkezelési szabályzatot, valamint a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában elkészített, rövid tájékoztató anyagot. Ezeket a székhelyén az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségben is elhelyezi.

A Panaszos részére a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt kell nyújtani a Panaszos számára.

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a Panaszost a jogorvoslati álláspontjáról, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. A Panaszost ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **Fogyasztónak minősülő Panaszos** az alábbiakhoz fordulhat:

- a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat

A **Fogyasztónak nem minősülő Panaszos** (nem magánszemély Panaszos) a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat, figyelemmel az Üzletszabályzat választott bírósági rendelkezéseire.

9. A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A panaszügyek nyilvántartása panaszonként az alábbi adatokat tartalmazza::

- a. a Panaszos adatait
- b. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c. a panasz benyújtásának időpontját,
- d. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f. a panasz megválaszolásának időpontját, a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat – ideértve a panaszra adott választ is – a Társaság öt évig megőrzi.

A Társaság a panaszokról legalább évente egyszer elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

A beérkezett panaszokról legalább évente egy alkalommal tájékoztatni kell a Társaság ügyvezetését és a Felügyelőbizottságát.

A panasz ügyintézési tevékenység felülvizsgálatára a belső ellenőrzés keretében időszakonként sor kerül, illetve amennyiben azt a Felügyelőbizottság indokoltnak tartja, a vizsgálat elvégzésére utasíthatja a belső ellenőrzést.

Mellékletek:

1. Minta jegyzőkönyv
2. Panaszbejelentő nyomtatvány

Jelen szabályzat hatályos: 2023.12.17.-től

Jegyzőkönyv**(Minta)**

amelynek felvételére a **panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényre** való tekintettel került sor.

Készült:

(pontos hely megjelölése szükséges)

Időpont (dátum):..... -án/én ,

Idő: (óra, perc):.....

Helyiség:ban/ben.

Tárgy:

Jelen vannak:

Név:.....(kijelölt ügy felelős) ISYS-ON Kft.

Név:.....(Panaszos/Bejelentő)

A Panaszos/Bejelentő adatai és levelezési címe:

Név:.....

Levelezési cím:

A panaszos/bejelentő előadja:

Tájékoztattam a panaszost/bejelentőt arról, hogy a számú ügyvezetői utasítással bevezetett Panaszkezelési szabályzat értelmében a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a szóbeli bejelentést a panaszos/bejelentő által is aláírt jegyzőkönyvben írásba foglalja. A panaszos/bejelentő az aláírást megtagadhatja, ezt fel kell tüntetni a jegyzőkönyvben.

Tájékoztattam továbbá a panaszost/bejelentőt, hogy a **a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény** értelmében a panaszos/bejelentő személyes adatai a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszos/bejelentő - esetleges hatáskör hiányában való - az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére személyes adatai átadásához/továbbításához

hozzájárul*

nem járul hozzá*

A panaszos/bejelentő által csatolt dokumentumok száma:

A panaszt/közérdekű bejelentést felvette és a jegyzőkönyvet készítette:

A jegyzőkönyv 3 eredeti példányban készült, amelyből egy eredeti példányt a panaszos/bejelentő átvett. A panaszos/bejelentő az átvételt aláírásával igazolja.

.....

.....

Panaszos/közérdekű bejelentő

(kijelölt ügyfelelős) ISYS-ON Kft

Kelt:

*megfelelő aláhúzendó

Panaszbejelentő nyomtatvány

Név:
Cím (Irsz, város, utca, házszám):
Telefon*
Email:

Panasz rövid leírása:

Csatolt dokumentumok:

Értesítés módja:

Dátum:

.....

Bejelentő/Panaszos

A panaszt felvette (név, aláírás):

Panasz azonosító szám:.....