

ISYS-ON INFORMATIKAI TANÁCSADÓ KFT.

1134 Budapest, Kassák Lajos út. 19-25.

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

V1

2023.12.12.

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. 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.

2. 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.

2.1 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.

2.2 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.

3. A panasz kivizsgálása

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

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 rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

További részletes információt a Társaság panaszkezelésével kapcsolatosan a Társaság hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmaz, mely a weboldalon szereplő linken és a közérdekű dokumentumok között egyaránt letölthető.

Mellékletek:

1. Panaszbejelentő nyomtatvány

Jelen tájékoztató hatályos: 2023.12.17.-től

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:.....