

**Szákomp Nonprofit Kft.**  
**Fogyasztóvédelmi Tájékoztató**

**Panaszkezelés**

A Szákomp Nonprofit Kft. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók a biztonságos távhőszolgáltatáshoz, hulladékgazdálkodáshoz, ingatlankezelés, valamint temető és piacüzemeltetési feladata ellátásával összefüggésben a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését. Társaságunk célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal, ügyfélszolgálati tevékenységünkkel. A feladatellátás színvonalának legjobb fokmérője a fogyasztói elégedettség. Minden megkeresés, panasz esetén elsősorban a közös megegyezésre törekszünk.

A fogyasztó a szolgáltató részére bejelentést, panaszbejelentést tehet a következő formában és elérhetőségeken:

**Szóbeli panasz**

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja a fogyasztónak. Társaságunk egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozóan a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jár el. A panaszokat, legkésőbb a beérkezéstől számított 15 napon belül megválaszoljuk. Személyesen ügyintézés az ügyfélszolgálati irodánkban és az ügyfélszolgálati pontokon biztosított:

**Szákomp Nonprofit Kft. székhelye: 2440 Százhalombatta, Hága László u. 2.**

**Személyes ügyfélszolgálat:**

2440 Százhalombatta, Hága László u.

2. Telefon: 06 (23) 354-000

Telefax: 06 (23) 358-644

Honlap: [www.szakom.hu](http://www.szakom.hu)

E-mail: [szakom@szakom.hu](mailto:szakom@szakom.hu)

**Ügyfélfogadás és pénztári nyitva tartás:**

- **hétfőn 13.00-15.30-ig**
- **szerda 08.00-20.00-ig**
- **pénteken 08.00-12.00-ig**

**Telefonos ügyintézés**

Telefonos ügyintézés a fenti ügyfélszolgálati irodánkban biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.

**Írásbeli panasz**

Amennyiben észrevételeit írásban kívánja jelezni a következő elérhetőségeinken várjuk bejelentését:

**Ügyfélszolgálat postai levelezési címe:** 2440 Százhalombatta, Hága László u. 2.

**Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:** [szakom@szakom.hu](mailto:szakom@szakom.hu)

Kérjük, ha panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szíveskedjék megadni.

A panasz-bejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül (+ kézbesítési idő) igyekszünk megválaszolni.

Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabításáról és annak indoklásáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B.§. (6) bekezdése alapján külön értesítjük.

Amennyiben esetleg a fenti lehetőségek egyike sem jár az Ön számára kielégítő eredménnyel, akkor a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

***Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatal***

Cím: 030 Érd, Budai út 7/b.

E-mail: [jarasihivatal.erd@pest.gov.hu](mailto:jarasihivatal.erd@pest.gov.hu)

Porta, információ:(23) 504-100

Titkárság: (23) 504-182

Fax: (23) 504-120

Illetékesség: Diósd, Érd, Pusztazámor, Sósút, Százhalombatta, Tárnok, Törökbálint

***Pest Megyei Békéltető Testület***

Címe: 1119 Budapest, Etele Út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)-269-0703

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

Tájékoztatjuk, hogy a Békéltető Testület határozata társaságunkra nézve csak ajánlás.