



Ügyfél és panaszkezelési szabályzat

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslatiak benyújtására.

Panaszbejelentést az alábbi e-mail címen tehet: bejelentes@tengerimalacok.hu

Telefonon és személyesen is megteheti észrevételeit, javaslatait:

- telefonszám: 06-70-456-5344
- cím: 1044 Budapest, Szekfű Gy. u. 12.

Személyes ügyfélfogadás ideje:

- hétfő: 16:00-18:00
- kedd: 16:00-18:00
- szerda: 16:00-18:00
- csütörtök: 16:00-18:00
- péntek: 16:00-18:00

A panaszkezelés szabályai:

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Magyar Tengerimalac-védő Egyesület Vezetősége részére kell írásban benyújtani a panasz alapjául szolgáló ok keletkezésétől, ill. annak tudomásra jutásától számított 2 munkanapon belül.

A Vezetőség a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, de maximum tizenöt napon belül tájékoztatja álláspontjáról a panaszost.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az egyesület elnöke dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Egyesület elnökségét.

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni és joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell az egyesület székhelyén. A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót.