

Panaszbejelentő nyomtatvány

Panaszos adatai:

Panaszos neve	
Panaszbenyújtó neve (ha nem azonos a panaszossal)*	
Lakcím/székhely	
Személyi ig. szám/céggjegyzékszám	
Telefon	
Fax	
E-mail	

* Kérjük, csatolja a benyújtási jogosultságot igazoló dokumentumokat!

A panasz rövid leírása:

Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon

A panaszos konkrét igényének megjelölése

Csatolt dokumentumok:

- 1.
- 2.
- 3.

Kelt: Budapest,

Panaszos aláírása

Panaszfelvevő aláírása

TÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYINTÉZÉSRŐL

TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Tekintettel arra, hogy az Exclusive Cash Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: a Társaság) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel, jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy a panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi szolgáltatásunkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba veszünk, kivizsgálunk, megválaszolunk, és a feltárt hibákat orvosoljuk.

Társaságunk panaszkezelési rendjét az alábbiakban foglaljuk össze.

Az Ügyfelek panaszukat az alábbi módon juttathatják el Társaságunkhoz:

Szóbeli panasz

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük, forduljon Társaságunk központi irodájának bármelyik munkatársához.

Központi irodánk címe:

1056 Budapest, Váci utca 84.

Telefonszáma:

+361-267-4369, 06-80-205-006

Ügyfélfogadási idő:

Minden munkanap 9^h - 17^h

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit részletezni kívánja, vagy szóbeli panaszát nem az Ön által megfelelőnek ítélt eredménnyel sikerült orvosolnunk, lehetősége van írásban is panaszbejelentést tenni. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében Panaszbejelentő nyomtatványt készítettünk, de természetesen hagyományos módon (levélben, faxon, esetleg e-mailben) tett panaszát is kivizsgáljuk. A Panaszbejelentő nyomtatványt jelent Tájékoztató mellékleteként csatoltuk, azt munkatársunktól elkérheti, vagy a Társaság honlapján elérhető a www.exclusivecash.hu weboldalon.

Írásbeli panaszát megküldheti a Társaság Központi irodájába:

- Postai úton, a fenti címre,
- E-mail címre: panasz@exclusivecash.hu,
- Fax számra: +361-267-4368,

- Személyesen átadhatja a Központi Iroda bármely munkatársa részére, a fent megjelölt címen, ügyfélfogadási időben.

A panaszok kivizsgálása, kezelése

Panaszát minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panaszkezeléssel nem ért egyet, vagy panasza azonnali kivizsgálása nem lehetséges, azt a nyilvántartásba vételtől (a Panaszbejelentő nyomtatvány kitöltése és aláírt példányának a Központi irodánkba történő kézbesítése) számított 15 munkanapon belül igyekszünk az Ön megalégedésére megválaszolni.

Amennyiben a panasz jellege, vagy a rendelkezésre álló információk elégtelensége végett a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési határidő egyszer meghosszabbítható. Erről külön értesítjük Önt. Előfordulhat, hogy a panasz minél kielégítőbb kivizsgálása érdekében kiegészítő információk bekérésére kerülhet sor. Kérjük, azt ilyen irányú megkeresésünket mielőbb megválaszolni szíveskedjen.

Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben Ön nem fogadja el Társaságunk válaszát, illetve bejelentését a panasz ügyintézésrel kapcsolatban összefüggésben kívánja megtenni, lehetősége van ismételt panaszbejelentésre.

Az ismételt panaszbejelentését a korábbi bejelentésétől függetlenül, egy másik vizsgálat keretében fogjuk orvosolni. Az ismételt panaszbejelentést a Társasághoz történt beérkezésétől számított 30 naptári napon belül igyekszünk megválaszolni.

Amennyiben Ön a panaszbejelentésére érkezett választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, a következő – külső – jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

- Közvetítői szolgáltatást vehet igénybe (részletes tájékoztatást kaphat erről a szolgáltatásról a kozvetitok.irm.gov.hu weboldalon)
- A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99.)
- a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levélcím: 1535 Budapest, BKKP. Pf.777.)
- Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u. 5. levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036.), illetve
- Bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz fordulhat.

Kérjük, amennyiben külső jogorvoslati lehetőséget vesz igénybe, lehetőség szerint Társaságunkat (írásban) értesíteni szíveskedjen.

Tisztelt Ügyfelünk!

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésre választ adott. Amennyiben további információkra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal Társaságunk munkatársaihoz, a következő elérhetőségek egyikén:

Központi irodánk címe:

1056 Budapest, Váci utca 84.

Telefonszáma:

+361-267-4369, 06-80-205-006

Ügyfélfogadási idő:

Minden munkanap 9^h - 17^h

Tisztelettel:

EXCLUSIVE CASH

KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG