

Cothec Energetikai Kft. Fogyasztóvédelmi Tájékoztató

Panaszkezelés

A Cothec Kft. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók a biztonságos távhő-szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekeinek védelméhez, 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 jegyzőkönyvet 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:

Cothec Kft. székhelye: 9024 Győr, Hunyadi u. 14.

Személyes ügyfélszolgálat: 3980 Sátoraljaújhely, Dózsa György u. 12.

Telefon: **06-47-521-382**

Fax: **06-47-521-383**

E-mail: satoraljaujhely.tavho@cothec.hu

Nyitva tartás:

Hétfő: 08.00 - 12.00

Kedd: 12.00 - 16.00

Szerda: 08.00 - 20.00

Csütörtök: 12.00 - 16.00

Péntek: -----

Telefonos ügyintézés: 06 (47) 521-382

Telefonos ügyintézés a fenti ügyfélszolgálati irodákban és ügyfélszolgálati pontokon biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek, a Cothec kft. Adatvédelmi szabályzatának megfelelően, mely elérhető a www.cothec.hu honlapon.

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit írásban kívánja jelezni a következő elérhetőségeinken várjuk bejelentését:

Ügyfélszolgálat postai levelezési címe: **3980 Sátoraljaújhely, Dózsa György utca 12.**
Távhő üzletág vezető: **Szabadka Sándor**

Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: satoraljaujhely.tavho@cothec.hu
Fax szám: **06 (47) 521-383**

Kérjük, ha panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szíveskedjen 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 hosszabbításáról és annak indoklásáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B.§. (6) bekezdése alapján külön értesítjük.

Üzemzavarok hibaelhárítása

A szolgáltatással kapcsolatban észlelt meghibásodásokat, üzemzavarokat, egyéb rendellenességeket a Fogyasztók telefonon, levélben, vagy személyesen jelenthetik be:

- Telefonon folyamatosan: **06 (47) 521-383**
- Levélben: **3980 Sátoraljaújhely, Dózsa György utca 12.**
- Személyesen: **3980 Sátoraljaújhely, Dózsa György utca 12.**

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

SÁTORALJAÚJHELYI JÁRÁSI HIVATAL

Járás vezetője: Tóthné dr. Galambos Andrea Ágnes járási hivatalvezető

Cím: 3980 Sátoraljaújhely, Kossuth tér 5.

Telefonszám: +36 47 795 087

Fax: +36 47 795 099

E-mail: jaras.satoraljaujhely@borsod.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Sátoraljaújhely Város Önkormányzat jegyzője

Fedorné dr. Fráter Zsófia címzetes főjegyző

3980 Sátoraljaújhely, Kossuth tér 5.

Telefonszám: +36 47 525 100

E-mail: jegyzo@satoraljaujhely.hu

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