

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: 9730 Kőszeg, Deák Ferenc utca 2.

Telefon: **06/94/563-006**

E-mail: iker.erika@cothec.hu

Ügyfélszolgálati idő:

Hétfő:	07 ⁰⁰ órától	11 ⁰⁰ óráig
Kedd:	07 ⁰⁰ órától	14 ⁰⁰ óráig
Szerda:	07 ⁰⁰ órától	19 ⁰⁰ óráig
Csütörtök:	nincs ügyfélszolgálat	
Péntek:	nincs ügyfélszolgálat	

Telefonos ügyintézés:

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: **9730 Kőszeg, Deák Ferenc utca 2.**
Távhő üzletág vezető: **Dalos Tibor**
Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: iker.erika@cothec.hu
Fax szám: **06/94/563-006**

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

A panasz-bejelentést a beérkezéstől számított 15 napon belül (+ kézbesítési idő) megválaszoljuk. 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: **06/30/22-70-131**
- Levélben: **9730 Kőszeg, Deák Ferenc utca 2.**
- Személyesen: **9730 Kőszeg, Deák Ferenc utca 2.**

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

KŐSZEGI JÁRÁSI HIVATAL

Járás vezetője: Dr. Kapiller Sarolta
Cím: 9730 Kőszeg, Kossuth Lajos utca 15.
Telefonszám: +36 94 500 576
Fax: +36 94 561 547/33
E-mail: hivatal.koszeg@vas.gov.hu

Kőszeg Város Önkormányzat jegyzője

Dr. Zalán Gábor
Elérhetőségek:
9730 Kőszeg, Jurisics tér 8.
Önkormányzati hivatal jegyzői iroda;
Tel.: (94) 562-511
E-mail: jegyzo@koszeg.hu

VAS MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefon: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs
e-mail: pergel.bea@vmkik.hu

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