



BMH NONPROFIT KFT.

☎ 3527 Miskolc Besenyői u. 26. 📍 3510 Miskolc Pf: 583. 📞 06 21 3500 111 🌐 www.bmhnonprofit.hu - ügyfelszolgalat@bmhnonprofit.hu

Panaszügyintézés módja

Panasz

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat (2013. évi CLXV. törvény 1. § (2) bekezdés).

Közszolgáltatással kapcsolatos panasz

(továbbiakban panasz): a Közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, adatváltozást közöl, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára, ezekben az esetekben a válaszadási határidő 30 nap. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közszolgáltatóhoz.

A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fogyasztóvédelmi törvény előírásai alapján az alábbiak szerint jár el:

A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közszolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

1. Általános szabályok

A Közszolgáltató az ügyfélmegkeresések kezelése érdekében ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus üzenetben tudnak az ügyfélszolgálathoz fordulni.

A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők tekintetében, mind a válasz formája tekintetében a Fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közszolgáltatónál érkeztetésre került.



BMH NONPROFIT KFT.

☎ 3527 Miskolc Besenyői u. 26. 📍 3510 Miskolc Pf: 583. 📞 06 21 3500 111 🌐 www.bmhnonprofit.hu - ugyfelszolgalat@bmhnonprofit.hu

1.1 Személyesen tett panaszbejelentés (szóbeli panasz)

Személyes panaszt (szóbeli panasz) a közszolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati napokon tehetnek az ügyfelek a megadott félfogadási időben.

Ügyfélszolgálati irodák:

ENCS

3860 Encs, Ipartelep 543/12 hrsz.

hétfő, csütörtök: 08:00 – 16:00, kedd: zárva, szerda: 08:00 – 20:00, péntek: 08:00 – 12:00

KAZINCBARCIKA

3700 Kazincbarcika, Jószerencsét út 1/A (Kolorlab Innovációs Központ)

hétfő, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00, kedd: zárva, szerda: 07:00 – 19:00

MEZŐKÖVESD

3400 Mezőkövesd, Dózsa György út 2.

hétfő, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00, kedd: zárva, szerda: 08:00 – 20:00

MISKOLC

3525 Miskolc, Kazinczy Ferenc utca 28.

hétfő, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00, kedd: zárva, szerda: 08:00 – 20:00

ÓZD

3600 Ózd, Városház tér 1. (ÓKÜSZ)

hétfő, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00, kedd: zárva szerda: 08:00 – 20:00

SAJÓSZENTPÉTER

3770 Sajószentpéter Kossuth út 183.

hétfő, csütörtök: 08:00 – 16:00, kedd: zárva, szerda: 08:00 – 20:00, péntek: 08:00 - 12:00

SÁROSPATAK

3950 Sárospatak, Comenius utca 33.

szerda: 08:00-20:00, hétfő, kedd, csütörtök, péntek: zárva

SÁTORALJAÚJHELY

3980 Sátoraljaújhely, Kossuth tér 14.

Hétfő: 08:00 – 20:00, kedd: zárva, szerda, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00

SZERENCs

3900 Szerencs, Eperjes utca 7.

hétfő, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00, kedd: zárva szerda: 08:00 – 20:00

TISZAÚJVÁROS

3580 Tiszaújváros, Tisza utca 2/C.

hétfő, csütörtök: 08:00 – 16:00, kedd: zárva, szerda: 08:00 – 20:00, péntek: 08:00 - 12:00



BMH NONPROFIT KFT.

☎ 3527 Miskolc Besenyői u. 26. ☎ 3510 Miskolc Pf. 583. ☎ 06 21 3500 111 ☎ www.bmhnonprofit.hu - ugyfelszolgalat@bmhnonprofit.hu

Az iroda munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyfélszolgálat a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja a fogyasztónak ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szerint jár el a Közszolgáltató.

„Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, **kivéve**, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.”

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- fogyasztó neve, lakcíme
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma

1.2 Telefonon tett panaszbejelentés

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 21 3500 111

A Közszolgáltató az Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Ügyfélfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására. A bejövő telefonhívások hangrögzítésre kerülnek, és egyedi azonosítóval rendelkeznek.

Fgytv. 17/A. § (3) bekezdése – a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet kell fölvenni

„telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a panasz beérkezését követően tizenöt napon belül köteles érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a írtak szerint köteles eljárni.”

Telefonos ügyfélszolgálaton történő panaszbejelentés esetén:

Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza a „panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat” címben szereplő elemeket, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.



BMH NONPROFIT KFT.

☎ 3527 Miskolc Besenyői u. 26. ☎ 3510 Miskolc Pf. 583. ☎ 06 21 3500 111 ☎ www.bmhnonprofit.hu - ugyfelszolgalat@bmhnonprofit.hu

A hangfelvétel:

- rögzítésre kerül
- egyedi azonosító számmal látjuk el
- 5 évig megőrzésre kerül
- díjmentesen a fogyasztó rendelkezésére bocsátjuk
- mindezekről a hangfelvétel elején a fogyasztót tájékoztatjuk

1.3 Írásban (postai levél, elektronikus üzenet) tett panaszbejelentés

Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

E-mail cím: ugyfelszolgalat@bmhnonprofit.hu

Levelezési cím: 3510 Miskolc, Pf. 583.

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz iktatása számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfél megkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Közszolgáltató.

„Az írásbeli panaszok kezelése (távirat, távgépíró vagy egyéb eszközök (pl. e-mail):

A vállalkozás a panasz beérkezését követően tizenöt napon belül köteles azt írásban érdemben megválaszolni, és a választ megküldeni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. Elutasítás esetén – a panasz jellege szerint – meg kell adni a megfelelő hatóság elérhetőségét, illetve az illetékes békéltető testület címét. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A válaszadási határidő egy alkalommal, max. 15 nappal hosszabbítható meg (helyszíni vizsgálat, vagy hatóság megkeresésének szükségessége esetén) – ám a fogyasztót erről is írásban szükséges tájékoztatni.

Ezen részletszabályok az értelemszerűek akkor is, ha a szóban közölt panaszt a vállalkozás azonnal nem tudja megválaszolni, vagy a válaszadással a fogyasztó nem ért egyet! (Fgytv. 17/B. § 5. pontja)”

Jogorvoslat, Békéltető Testület

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független szervezet, amely feladata a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése, azaz e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. (Fgytv. 18. §)



BMH NONPROFIT KFT.

☎ 3527 Miskolc Besenyői u. 26. ☎ 3510 Miskolc Pf: 583. ☎ 06 21 3500 111 ☎ www.bmhnonprofit.hu - ugyfelszolgalat@bmhnonprofit.hu

Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával –ha véleménye szerint a Közszolgáltató nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez. A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A Ht. 83. §-a alapján -az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatás nyújtási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt az érintett Koordináló szerv vagy Közszolgáltató felé megtette.

A panasz elutasítása esetén Közszolgáltató a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet (fogyasztót) arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti abban az esetben, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek.

Ezen hatóságok, szervek a következők:

Amennyiben a Fogyasztó a Közszolgáltató panaszra adott válaszával nem ért egyet, – annak jellege szerint – az alábbi hatóságok, illetve békéltető testület eljárását kezdeményezheti:

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

cím: 3525 Miskolc, Szentpáli út 1.

levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376

telefonszám: 46/501-091, 501-870

e-mail: bekeltetes@bokik.hu

internetes elérhetőség: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

cím/levelezési cím: 3530 Miskolc, Városház tér 1.

telefonszám: 46/512-971

e-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

internetes elérhetőség: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly>

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály

cím/levelezési cím: 3530 Miskolc, Mindszent tér 4.

telefonszám: 46/517-300

e-mail: kornyezet.fo.miskolc@borsod.gov.hu

internetes elérhetőség: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/kornyezetvedelmi-es-termeszetvedelmi-foosztaly>

A BMH Nonprofit Kft. fogyasztói jogvita esetén nem veszi igénybe a békéltető testületi eljárást.