

Panaszkezelési tájékoztató

Jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát a lehető legegyszerűbben és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek a panasz és észrevétele gyors és eredményes megoldásához hozzájárulhatnak.

Tájékoztatjuk Tisztelt ügyfeleinket, hogy panasznak minősül a Fapados Ingatlanhoz intézett minden olyan nyilatkozat, amelyben Ön - a Fapados Ingatlannal való szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződésnek a Fapados Ingatlan részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást emel.

Ön a panaszát – választásának megfelelően - telefonon, szóban, illetve postai úton, elektronikus formában is közölheti Társaságunkkal.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszát megteheti telefonon, vállalati telefonos ügyfélszolgálatunk 06 20 338 1383 -as telefonszámán, hétfőtől péntekig 8:30-16:30 óráig.

Társaságunk a telefonon tett szóbeli panaszát rögzíti, és lehetőségei szerint azt valamennyi kérdésre kiterjedően azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja azt. Abban az esetben, ha a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy egyébként a panasz azonnali kivizsgálása egyéb okból kifolyólag nem lehetséges, úgy Társaságunk a panaszát - az írásban megtett panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok szerint - 30 napon belül írásban válaszolja meg.

2. Az írásbeli panasz

Írásbeli panaszát megteheti:

- postai úton Társaságunk levelezési címére megküldve az alábbi címre:

4032 Debrecen, Pallagi út 5.

illetve

- elektronikus úton iroda@fapadosingatlan.hu email címen.

Az Ön írásbeli panaszát, annak Társaságunkhoz való beérkezésétől számított 30 napon belül indoklással ellátva megválaszoljuk. Amennyiben a panasz kivizsgálásához és megválaszolásához a Fapados Ingatlanon kívüli harmadik személy közreműködése is szükséges, az ügyintézési határidő meghosszabbodhat, amely tényről és az indokokról külön értesítést küldünk Önnek. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra is szükségünk lesz Öntől. Ebben az esetben kérjük, az ilyen irányú megkeresésünkkel kapcsolatban együttműködni szíveskedjék annak érdekében, hogy a panasz kivizsgálása és megválaszolása mihamarabb megtörténhessen.

Társaságunk a következő adatokat kérheti el az Ügyfélől: név; szerződésszám vagy ügyfélszám; lakcím vagy levelezési cím; telefonszám; értesítés módja;; panasz leírása, oka; panaszos igénye; a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata; meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes

meghatalmazás; a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat. Társaságunk e fent meghatározott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Panasza elutasítása esetén a Fapados Ingatlan válaszában minden esetben tájékoztatja Önt arról is, hogy panaszával a bíróság további eljárását kezdeményezheti.

3. A panasz nyilvántartása

A Fapados Ingatlan az ügyfélpanaszok hatékony és átlátható kezelése érdekében a beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Társaságunk panasznyilvántartása tartalmazza a következőket:

- az ügyfél nevét;
- lakcímét, vagy levelezési címét;
- a panasz előterjesztésének idejét, módját;
- a panaszt; a panasszal érintett kifogásokat;
- a panasszal érintett szerződés számát vagy az ügyfélszámot;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indokát;
- a panasz rendezésére vonatkozó intézkedés teljesítésének határidejét, és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

Társaságunk bíz benne, hogy a Panaszkezelési tájékoztatóban foglaltakat hasznosnak találta, és a panaszbejelentéssel kapcsolatos valamennyi kérdésére választ kapott. Amennyiben további információkra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a 06 20 338 1383 -as telefonszámon, hétfőtől péntekig 8:30-16:30 óra között.