



### **Panaszkezelés, kifogás**

A kéményseprő-ipari tevékenység ellátásának szakmai szabályairól szóló 21/2016. (VI.9.) BM rendelet vonatkozó előírásai alapján.

A kéményseprő-ipari tevékenységével kapcsolatos panaszával — más hatósági eljárásokat megelőzően köteles a panaszos igazolható módon a Kürtő-mester Kft.-hez, mint kéményseprőipari szolgáltatóhoz fordulni.

A a panaszok intézésére, az ingatlan használójának tájékoztatására telefonos elérhetőséggel működő ügyfélszolgálatot működtet ill. tart fenn, valamint az ügyfélszolgálat mellett az ingatlan használója részére az elektronikus kapcsolattartás lehetőségét folyamatosan biztosítja.

Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

-postai: 1191 Hamvas utca. 7-9

-elektronikus kapcsolattartás e-mail: [kurto.mester@gmail.com](mailto:kurto.mester@gmail.com)

-Ügyfélszolgálat: 06 1 444-9204

-Számlázás: 06 20 483-0947

Telefonos ügyfélfogadás rendje

Hétfő	8:00 – 16:00
Kedd	8:00 - 16:00
Szerda	8:00 – 20:00
Csütörtök	8:00 - 16:00
Péntek	8:00- 16:00

A hívások adatvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.

Az ügyfélszolgálat a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalja, és a panaszos részére a panasz kézhezvételét követő harminc napon belül továbbítja, kivéve, ha a panaszt szóban közölték és a Kürtő-mester Kft. az abban foglaltaknak azonnal eleget tesz.

A Kürtő-mester Kft. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja, ha kell. Ha panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Kürtő-mester Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet készít, és annak egy másolati példányát átadja.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ingatlan tulajdonosának, használójának legkésőbb a BM rendelet 14. § (I) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg továbbítja, - írásbeli panasz esetén a legkésőbb a panasz kézhezvételét követő harminc napon belül továbbítja az érdemi válasszal egyidejűleg, azzal, hogy a válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- a. az ingatlan tulajdonosának, használójának nevét, lakcímét,
- b. a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- c. a panasz részletes leírását, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- d. a kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó nyilatkozatát a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az ingatlan tulajdonosának, használójának aláírását,
- f. a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- g. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítóját.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Kürtő-mester Kft. öt évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak felhívásra bemutatja.

Az ügyfélszolgálathoz beérkező telefonon tett valamennyi szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és panaszos közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az ingatlan tulajdonosa, használója kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A kéményseprő-ipari tevékenységet ellátó a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ingatlan tulajdonosát, használóját a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

## **Adatkezelés**

A Kürtő-mester Kft. az égéstermék-elvezetők és a csatlakoztatott tüzelőberendezések kéményseprő-ipari tevékenység elvégzéséhez szükséges műszaki adatairól vezetett nyilvántartásban az ingatlan használójától és tulajdonosától, a tűzvédelmi hatóságtól, vezetékes gázzal üzemelő tüzelőberendezések esetében a földgázelosztótól vagy a műszaki biztonsági hatósági feladatot ellátó szervtől, valamint a tevékenysége ellátása során szerzett, a tevékenységéhez kapcsolódó műszaki adatokat kezeli.

Az adatszolgáltatást az ingatlan használója vagy tulajdonosa a kéményseprő-ipari szolgáltató részére kötelesek teljesíteni.