

## Panaszkezelési tájékoztató

A jelen tájékoztató kiadásának célja: az ÉSZ GSZ tevékenységével összefüggésben bejelentett, közétkeztetési tevékenységgel kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki.

**Szóbeli panaszt** az érintett telefonon: a +36 1 606 6050-es telefonszámon, személyesen- előzetes bejelentkezést követően- az Étkeztetési Szolgáltató Gazdasági Szervezet, 1134 Budapest, Róbert Károly körút 49-51. címen tehet. A telefonon közölt szóbeli panaszt a hét minden munkanapján, 8 órától 16 óráig a GSZ folyamatosan fogadja. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni. Ha a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és a GSZ álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak a helyszínen átad. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg megküldjük. Ha a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, a kivizsgálásra irányadó határidőre az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések az irányadók.

### **Írásbeli panasz esetén:**

- postai úton: A postai úton előterjesztésre kerülő panaszt a GSZ az Étkeztetési Szolgáltató Gazdasági Szervezet (1134 Budapest, Róbert Károly körút 49-51.) címére, vagy levelezési címére: 1559 Budapest, 139. Pf.71 címre kérjük eljuttatni.

- elektronikus levélben: Az elektronikus levélben közölt panaszt a GSZ a [simonne.dr@eszgsz.hu](mailto:simonne.dr@eszgsz.hu) e-mail címen, vagy a [panaszkezeles@eszgsz.hu](mailto:panaszkezeles@eszgsz.hu) e-mail címen fogadja. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közzétételét követő 30 naptári napon belül a GSZ igazgatója megküldi a Panaszos által kapcsolattartásra megadott postai vagy email címre.

Az ügyfél eljárhat **meghatalmazott útján** is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a GSZ igazgatója vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

**A panasz kivizsgálása során az alapvető követelményeket teljesítjük, törvényszerűség, a szakszerűség, az objektivitás, és pártatlanság.**

A GSZ igazgatója a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő dokumentum jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. A GSZ igazgató válaszáat oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- 1) Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7., Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.)
- 2) Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez (Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.)
- 3) az ügyfél döntése alapján a polgári perrendtartás szabályai szerinti bírósághoz.

Simonné dr. Németh Katalin

GSZ igazgató s.k.