

## Fogyasztói panaszok benyújtása és intézésével kapcsolatos információk

Prímaenergia Zrt. számára minden vásárlói vélemény rendkívül fontos. A hozzánk érkező visszajelzéseket, partneri, fogyasztói panaszbejelentéseket minden esetben körültekintően kivizsgáljuk és azokat felhasználjuk folyamataink, szolgáltatásaink és termékeink folyamatos fejlesztésére.

Jelen dokumentum rögzíti a Prímaenergia Zrt.-hez érkező fogyasztói, partneri bejelentések panaszkezelési szabályait. A jelen dokumentumban használt fogalmak értelmezése megfelel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvényben foglaltaknak.

### 1. A fogyasztói panasz bejelentése, a vevőszolgálat elérhetősége:

#### a.) Szóbeli panasz esetén:

Telefonon: Prímaenergia Zrt. központi telefonszámán munkanapokon hétfő, kedd, szerda 07:30 és 16:30 óra, csütörtökön 7:00 és 19:00, pénteken 07:30 és 15:00 között a 06-80/45-50-50 / 8 menüpont alatt.

#### b.) Írásbeli panasz esetén:

- E-mailen: [vevoszolgalat@primaenergia.hu](mailto:vevoszolgalat@primaenergia.hu) címen
- Faxon: 06-1/209-9996 faxszámon
- postai levélen: Prímaenergia Zrt. 3014 Hort, Pf.: 29.

#### c.) Személyes ügyintézés:

- személyes panaszügyintézésre a központi irodában (cím: 1117 Budapest, Budafoki út 56.), csütörtökön 8:30 és 15:30 között, kizárólag a [vevoszolgalat@primaenergia.hu](mailto:vevoszolgalat@primaenergia.hu) email címen előre egyeztetett időpontban van lehetőség.
- palackreklamációra a vásárlás helyén van lehetőség.

### 2. A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik. Ennek érdekében, valamint a panaszok gördülékeny és hatékony kivizsgálása céljából a Prímaenergia Zrt. a panaszkezelés során a jelen Panaszkezelési Szabályzat szerint jár el.

#### a.) Szóbeli panasz:

A szóbeli panaszt a Prímaenergia Zrt. azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon érkező panaszbejelentés esetén a Prímaenergia Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belül történő hívásfogadást és ügyintézését. Egyes kivételes esetekben előfordulhat, hogy vevőszolgálatunk csak hosszabb várakozási idő elteltével érhető el, ilyen esetben a javasoljuk a panasz írásban történő benyújtását.

Prímaenergia Zrt. központi vevőszolgálati telefonjára érkező hívásokat minden esetben egyedi azonosítóval ellátjuk, valamint rögzítjük. A hangrögzítésről a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást adunk.

Amennyiben a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, telefonos ügyintézőnk jegyzőkönyvet vesz fel és a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott határidőn belül a megfogalmazott érdemi válasszal egyidejűleg a fogyasztó, szerződött partner részére eljuttatja.

A Prímaenergia Zrt. a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a választ megőrzi.

A panasz azonosítására szolgáló egyedi azonosítószámról a szóbeli panasz jegyzőkönyvben történő rögzítése esetén az ügyintéző tájékoztatja a fogyasztót, partnert.

#### **b.) Írásbeli panasz:**

Amennyiben az írásbeli panasz kézhezvételét követően nyilvánvalóvá válik, hogy a panasz kivizsgálásához további adatok, információk szükségesek, úgy az ügyintéző haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a fogyasztóval, szerződött partnerrel és azokat beszerzi. Abban az esetben, ha a panasz nem tartalmazza a fogyasztó telefonos elérhetőségét, úgy postai küldemény útján intézkedik az ügyintéző a szükséges adatok, információk beszerzéséről. A válaszadási határidő a fogyasztó, szerződött partner kiegészítő válaszána a Prímaenergia Zrt. által történő átvételétől kezdődik.

Az írásbeli panaszra a Fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott határidőn belül, írásban válaszol.

### **3. Adatkezelés**

A Prímaenergia Zrt. a panaszok gördülékeny és rövid határidővel történő kezelése érdekében javasolja, hogy a fogyasztók, szerződött partnerek szóbeli vagy írásbeli panaszuk esetén legalább az alábbi adataikat közöljék:

- a. Szerződött neve;
- b. vevőszáma, szerződésszáma
- c. Telephelycíme, levelezési címe;
- d. Telefonszáma, e-mail címe.

A Prímaenergia Zrt. a fogyasztó, szerződött partner adatait az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, így különösen az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

A fogyasztó, szerződött partner az ügyintézés megkezdésével hozzájárul ahhoz, hogy üzleti elemzési, minőségbiztosítási, adatfeldolgozási, tárolási vagy archiválási célból az adatai a vállalattal szerződéses kapcsolatban álló vállalkozások részére átadásra kerüljön.

A személyes adatok adatkezelésével összefüggő panaszok esetén a Prímaenergia Zrt. Adatvédelmi Szabályzata irányadó.

#### 4. Jogorvoslat

A panasz teljes vagy részleges elutasítása esetén a Primaenergia Zrt. válaszában tájékoztatja a fogyasztót vagy a szerződött partnert, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A békéltető testületek elérhetőségei:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500  
e-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu)

Baranya Megyei Békéltető Testület  
címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.  
telefonszáma: (72) 507-154  
e-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)

Békés Megyei Békéltető Testület  
címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775  
e-mail cím: [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület  
címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
telefonszáma: (46) 501-091, 501-870  
e-mail cím: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu)

Budapesti Békéltető Testület  
címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
telefonszáma: (1) 488-2131  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Csongrád Megyei Békéltető Testület  
címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Fejér Megyei Békéltető Testület  
címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
telefonszáma: (22) 510-310  
e-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
telefonszáma: (96) 520-202; 520-217  
e-mail cím: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület  
címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
telefonszáma: (52) 500-749  
e-mail cím: [info@hbkk.hu](mailto:info@hbkk.hu)

Heves Megyei Békéltető Testület  
címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.  
telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék  
e-mail cím: [tunde@hkik.hu](mailto:tunde@hkik.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület  
címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.  
telefonszáma: (56) 510-610  
e-mail cím: [kamara@jnszmkik.hu](mailto:kamara@jnszmkik.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület  
címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
telefonszáma: (34) 513-010  
e-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

Nógrád Megyei Békéltető Testület  
címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
telefonszám: (32) 520-860  
e-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Pest Megyei Békéltető Testület  
címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.  
telefonszáma: (1)-269-0703  
e-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Somogy Megyei Békéltető Testület  
címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
telefonszáma: (82) 501-000  
e-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
e-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

Tolna Megyei Békéltető Testület  
címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
telefonszáma: (74) 411-661  
e-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Vas Megyei Békéltető Testület  
címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
telefonszáma: (94) 312-356  
e-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.  
telefonszáma: 88/429-008, vagy 88/814-111 (VKIK)  
Fax száma: 88/412-150 (VKIK fax száma)  
e-mail cím: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Zala Megyei Békéltető Testület  
címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
telefonszáma: (92) 550-513  
e-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

Egyéb jogorvoslati hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok:

A panaszos lakhelye szerint területileg illetékes járási hivatal, amelynek elérhetőségéről a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon talál pontos információkat.

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal  
címe: 1054 Budapest, Bajcsy- Zsilinszky u. 52.  
levélcím: 1388 Budapest, Pf: 88.  
telefon: (1) 459-77-40  
e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mekh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mekh.hu)