

AIDACO SZOLGÁLTATÓ KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. BEVEZETŐ

Az Aidaco Kft. a Telenor Magyarország Zrt.-vel kötött szerződése alapján közvetíti a Telenor által nyújtott mobil rádiótelefon szolgáltatást harmadik személy részére.

Az Aidaco Kft. tevékenysége során a Felhasználói részéről felmerült panaszok kezelését jelen Panaszkezelési Szabályzatban (továbbiakban: Szabályzat) foglaltaknak megfelelően, a jogszabályok és ajánlások maradéktalan betartása mellett végzi. A kezelt és feldolgozott adatokat a Microsoft Dynamics CRM (továbbiakban CRM) rendszerében tárolja az Aidaco Kft.

A Szabályzat alapelve, hogy az Aidaco Kft.-vel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni az Aidaco Kft. tevékenységébe.

További alapelv, hogy az Aidaco Kft. – tekintettel az egységes eljárásra – a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

1. A Szabályzat tárgyi hatálya

Kiterjed az Aidaco Kft. a Felhasználó által előterjesztett panaszügyek kezelésére, azok kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására.

2. A Szabályzat alanyi hatálya

Kiterjed az Aidaco Kft. panaszügyintézésben közvetlenül vagy közvetetten résztvevő munkatársaira.

III. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

1. Panasz

Panasznak minősül a Felhasználónak, az Aidaco Kft. szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, az Aidaco Kft. részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő szóban vagy írásban előterjesztett kifogása.

Nem minősül panasznak, ha a Felhasználó az Aidaco Kft.-től általános vagy egyedi tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, részletfizetési kérelmet terjeszt elő, bejelentést tesz, tényt közöl.

2. Felhasználó

A Szabályzat alkalmazásában az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki az Aidaco Kft. tevékenységére, magatartására vagy mulasztására irányuló panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

3. Kapcsolattartó, illetve törvényes képviselő a panaszügyintézés során

A Felhasználó jogosult kapcsolattartó, illetve törvényes képviselő útján is eljárni. Amennyiben a panasz kapcsolattartó vagy képviselő útján kerül benyújtásra, a panaszügyintézés során hozott minden döntést a kapcsolattartóval, illetve a képviselővel kell közölni.

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

IV. A PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS SZERVEZETI EGYSÉG MEGHATÁROZÁSA

1. Az Aidaco Kft.-én belül a panaszkezelést az ügyfélszolgálat végzi – szükség esetén a megbízottként eljáró ügyvédi iroda –, amelynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetlenségek.
2. Az Aidaco Kft. panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és kellő empátiával rendelkeznek.

V. A SZÓBELI ÉS ÍRÁSBELI PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

A szóbeli és az írásbeli panaszt az alábbi módokon nyújthatják be a Felhasználók az Aidaco Kft.-hez:

1. SZÓBELI PANASZ

a) személyesen

A panaszügyintézés helye: Aidaco Kft. 1056 Budapest, Március 15. tér 1. szám alatti székhelye
Nyitvatartási idő: hétfőtől péntekig 10:00 – 16:00 óráig

b) telefonon

Aidaco Kft. telefonszáma: +36 (20) 924-3226
Az Aidaco Kft. biztosítja annak lehetőségét, hogy a Felhasználó panaszát telefon útján megtehesse hétfőtől péntekig 10:00-16:00 óra között is

2. ÍRÁSBELI PANASZ

a) személyesen vagy más által átadott irat útján az Aidaco Kft. 1056 Budapest, Március 15. tér 1. alatti székhelyén

b) postai úton

Aidaco Kft. levelezési címe: 1440 Budapest, Pf. 25.

c) elektronikus levélben

Aidaco Kft. elektronikus levelezési címe: info@aidaco.hu

VI. A PANASZKEZELÉSHEZ /HIBABEJELENTÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK – ADATVÉDELLEM

1. Az Aidaco Kft. a panaszkezelés/hibabejelentés során a következő adatokat, illetve dokumentumokat kérheti a Felhasználótól:
 - a. neve
 - b. szerződésszám/ügyfélazonosító
 - c. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - d. telefonszáma;
 - e. értesítés módja;
 - f. panasszal érintett szerződés;
 - g. panasz/hibajelenség leírása, oka;
 - h. a hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

- i. a panasz alátámasztásához szükséges, a Felhasználó birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Aidaco Kft.-nél nem áll rendelkezésre;
 - j. meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes és hatályos meghatalmazás;
 - k. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó Felhasználó személyes adatai az Aidaco Kft. Adatvédelmi tájékoztató és a Szerződési Feltételek alapján kerülnek kezelésre, szükség esetén továbbításra a Telenor Zrt.-nek.
 3. Amennyiben a panasz/hibabejelentés kivizsgálásához az Aidaco Kft.-nek további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Felhasználóval a kapcsolatot, és beszerzi azt.

VII. A PANASZ/HIBABEJELENTÉS BEJELENTÉSÉNEK ÉS KIVIZGÁLÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik azon dokumentumok alapján, amelyek az Aidaco Kft. rendelkezésére állnak, illetve amelyeket a Felhasználó ezeken felül benyújt.
2. **Az Aidaco Kft. a Telenor Zrt. részére, a közöttük fennálló együttműködési megállapodás keretében e hálózat útján nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások minőségével kapcsolatos hibabejelentések, illetve panaszok kezelésében történő együttműködés céljára, a VI. és a VIII. pontban részletezett adatokat továbbítja. A vizsgálat eredményéről az Aidaco Kft., mint szolgáltatás közvetítő értesíti a Felhasználót.**
3. Az Aidaco Kft. a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván (CRM rendszer).
4. Az írásbeli panaszt a Felhasználó formai és tartalmi megkötések nélkül nyújthatja be az Aidaco Kft.-hez azzal, hogy az Aidaco Kft. a Felhasználó igénye esetén segítséget nyújt a panasz megfogalmazásában és benyújtásában.
5. Szóbeli panasz esetén az Aidaco Kft. felhívja a Felhasználó figyelmét a Panaszkezelési Szabályzatának elérhetőségére, továbbá személyes ügyfélkapcsolat alkalmával a Felhasználó ezirányú kérése esetén mindenkor elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési Szabályzat áttanulmányozására.
6. **Ismételt panasz benyújtása:** Ha a Felhasználó a korábban előterjesztett, az Aidaco Kft. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Aidaco Kft. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.
7. Az Aidaco Kft. a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. Az Aidaco Kft. a választ közzétehetően fogalmazza meg.
8. Az Aidaco Kft. oly módon küldi meg válaszát a Felhasználó részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az Aidaco Kft. a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

9. Az Aidaco Kft. a panaszra adott írásbeli válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panaszválasz indokolása a panasz tárgyától függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét, hivatkozik a Felhasználónak küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

VIII. SZÓBELI PANASZ INTÉZÉSE

1. Az Aidaco Kft. a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.
2. Telefonon történt panaszbejelentés esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző a panasz felvételét megelőzően elvégzi a Felhasználó azonosítását oly módon, hogy elektronikus szerződésnyilvántartó rendszerben szereplő személyes adatokra vonatkozóan kérdéseket tesz fel a Felhasználónak. Amennyiben a Felhasználó azonosítása sikeresen megtörtént, ezt követően kerül sor az adott szerződéssel kapcsolatos panasz befogadására, illetve kivizsgálására.
A Felhasználó sikertelen azonosítása esetén kizárólag általános tájékoztatás adható.
A Felhasználók azonosításával kapcsolatos teljes eljárásrendet az Aidaco Kft. Ügyfélszolgálati Szabályzata tartalmazza.
3. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát az Aidaco Kft. a Felhasználónak átadja – melyet a Felhasználó is aláír, igazolva, hogy a jegyzőkönyv az általa előadottakat tartalmazza –, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot az Aidaco Kft. a Felhasználónak megküldi a panasz közlését követő 30 napon belül, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
4. Amennyiben az Aidaco Kft. a panaszról jegyzőkönyvet készít (3. számú melléklet, „Jegyzőkönyv szóbeli panaszról”), az azonosító számmal is ellátott jegyzőkönyv legalább a következőket tartalmazza:
- a. neve
 - b. szerződésszám/ügyfélazonosító
 - c. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - d. telefonszáma;
 - e. értesítés módja;
 - f. panasszal érintett szerződés;
 - g. panasz/hibajelenség leírása, oka;
 - h. a hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
 - i. a panasz alátámasztásához szükséges, a Felhasználó birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Aidaco Kft.-nél nem áll rendelkezésre;
 - j. meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes és hatályos meghatalmazás;
 - k. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

5. Jelen Szabályzatban megadott telefonszámon megtett panaszról az Aidaco Kft. az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett hangfelvételt készít. A teljes eljárásrendet az Aidaco Kft. Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

A telefonon beérkezett panasz hangfelvételét az Aidaco Kft. a hívástól számított öt évig köteles megőrizni. A Felhasználó kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A hangfelvétel visszahallgatása során az Aidaco Kft. köteles biztosítani, hogy a hangfelvételhez

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a lehető legkevesebb munkatársa férjen hozzá és a visszahallgatás kizárólag az érintett panaszának kivizsgálása céljából történjen.

a) A hangfelvétel kiadására irányuló kérelem

A hangfelvétel kiadására irányuló kérelem esetén az Aidaco Kft. a panaszos azonosítást követően a hívás pontos időpontja és hívószám ismeretében azonosítja a felvételt, majd ezt követően azt a panaszos által kért formában – hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát adathordozón – bocsátja a panaszos rendelkezésére.

b) A hangfelvétel törlésére irányuló kérelem

A hangfelvétel törlésére irányuló kérelem esetén a kérelmet a Aidaco Kft. rögzíti. Tekintettel arra, hogy a felvételek rögzítésére jogszabály alapján köteles öt évig, az érintett kérelmére a felvételt zárolja.

IX. ÍRÁSBELI PANASZ INTÉZÉSE

1. Az Aidaco Kft. az írásbeli panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos álláspontját a panasz közlését (vagyis a panasz az Aidaco Kft.-hez érkezésének napját) követő 30 napon belül indokolással ellátva megküldi az Felhasználónak. Ha a panasz megválaszolása 30 napon belül nem lehetséges (pl. ügy bonyolultsága, információk hiánya), az Aidaco Kft. tájékoztatja a Felhasználót a késedelem okáról.
2. Az Aidaco Kft. a panaszra adott írásbeli válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
A panaszválasz indokolása a panasz tárgyától függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét, hivatkozik a Felhasználónak küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

X. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

1. Az Aidaco Kft. A CRM rendszerében nyilvántartja a panaszokat, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedéseket.
2. A z Aidaco Kft. panasz nyilvántartása tartalmazza:
 - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölését;
 - b) a panasz benyújtásának időpontját;
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
 - d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
 - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát;
 - f) a panasszal érintett szerződésszámot/ügyfélazonosítót.
3. A panaszt és az arra adott választ az Aidaco Kft. öt évig megőrzi.

XI. A PANASZÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE

1. A panaszokkal kapcsolatos eljárási rendet az Aidaco Kft. ügyvezetője és az ügyfélszolgálat vezetője rendszeresen ellenőrzi.
2. Az Aidaco Kft. a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése, növelése.

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

3. Az Aidaco Kft. a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét folyamatosan fejleszti.

XII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Az Aidaco Kft. a jelen szabályzatot székhelyén (1056 Budapest, Március 15. tér 1.) az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében nyomtatott formában kifüggeszti és honlapján (www.aidaco.hu) közzéteszi.
2. Az Aidaco Kft. biztosítja, hogy a Szabályzat valamennyi panaszkezeléssel érintett munkatársa számára elérhető legyen, egyben megköveteli a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a jelen Szabályzat betartását.

Aidaco Szolgáltató Kft.

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

JOGORVOSLATI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGEI

1. Békéltető testületek

A Békéltető testületek elérhetőségei az alábbiak¹:

<p>BÁCS-KISKUN MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 228. Telefon: +3676/501-525; 501-532 Fax: +3676/501-538 e-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu honlap: www.bacsbekeltetes.hu</p>	<p>BÉKÉS MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. levelezési cím: - Telefon: +3666/324-976 Fax: +3666/324-976 e-mail: bekeltetes@bmkik.hu honlap: www.bmkik.hu</p>
<p>BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376. Telefon: +3646/501-091, +3646/501-870, +46/501-871 Fax: +3646/501-099 e-mail: bekeltetes@bokik.hu honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu</p>	<p>BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III.em.310. levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. Telefon: +361/488-2131 Fax: +361/488-2186 e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu honlap: www.bekeltet.hu</p>
<p>CSONGRÁD MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. levelezési cím: - Telefon: +3662/554-250 118-as mellék Fax: +3662/426-149 e-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu</p>	<p>FEJÉR MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. levelezési cím: - Telefon: +3622/510-310 Fax: +3622/510-312 e-mail: bekeltetes@fmkik.hu, fmkik@fmkik.hu honlap: www.bekeltetesfejer.hu</p>
<p>GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. levelezési cím: - Telefon: +3696/520-217 Fax: +3696/520-218 e-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu honlap: https://gymsmkik.hu/bekeltetotestulet</p>	<p>HAJDÚ-BIHAR MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. levelezési cím: 4002 Debrecen, Pf. 199. ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15. Telefon: +3652/500-710, +3652/500-745 Fax: +3652/500-720 e-mail: bekelteto@hbkik.hu honlap: https://www.hbmbekeltetes.hu</p>
<p>HEVES MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint 1. levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 440. Telefon: +3636/416-660/105-ös mellék Fax: +3636/323-615 e-mail: bekeltetes@hkik.hu honlap: http://www.hkik.hu/hu/content/bekeltetotestulet</p>	<p>JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 5000 Szolnok, Versegly park. 8. III. em. 305.-306. szoba levelezési cím: - Telefon: +3656/510-621; +3620/373-2570 Fax: - e-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu, bekeltetotestulet@jnszmik.hu honlap: http://jaszbekeltetes.hu/</p>

¹ forrás: www.bekeltetes.hu és a megyei kereskedelmi- és gazdasági iparkamarák, illetőleg a békéltető testületek honlapjai (ha van ilyen)

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

<p>KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. levelezési cím: - Telefon: +3634/513-010, +3634 513-036 Fax: +3634/316-259 e-mail: bekeltetes@kemkik.hu, papesch.szilvia@kemkik.hu honlap: http://kem-bekeltetes.webnode.hu</p>	<p>NÓGRÁD MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A. fsz. 4. levelezési cím: - Telefon: +3632/520-860 Fax: +3632/520-862 e- mail: nkik@nkik.hu honlap: www.bekeltetes-nograd.hu</p>
<p>BARANYA MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefon: +3672/507-154, +3620/283-3422 Fax: +3672/507-152 e-mail: info@baranyabekeltetes.hu, kerelem@baranyabekeltetes.hu honlap: www.baranyabekeltetes.hu</p>	<p>PEST MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240. Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 81. Telefon: +361/269-0703, +361/784-3076, +36-1/ 784-3149 Fax: +361/269-0703, +361/784-3076 e- mail: pmbekelteto@pmkik.hu honlap: www.panaszrendezes.hu, www.pestmegyeibekelteto.hu</p>
<p>SOMOGY MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6. I. em. 106. levelezési cím: - Telefon: +3682/501-000 Fax: +3682/501-046 e-mail: skik@skik.hu honlap: www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet</p>	<p>SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. levelezési cím: - Telefon: +3642/ 420-180, +3630/370-8226 Fax: +3642/ 420-180 e-mail: bekelteto@szabkam.hu, info@szabkam.hu honlap: http://bekeltetes-szabolcs.hu</p>
<p>TOLNA MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. levelezési cím: - Telefon: +3674/411-661 Fax: +3674/411-456 e-mail: kamara@tmkik.hu honlap: http://www.tmkik.hu/hu/tmkik/bekeltetotestulet-5984</p>	<p>VAS MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. levelezési cím: - Telefon: +3694/312-356 Fax: +3694/316-936 e- mail: bea@vmkik.hu, vmkik@vmkik.hu honlap: www.vmkik.hu/hu/bekelteto-testulet, www.vasibekelteto.hu</p>
<p>VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf. 220. Telefon: +3688/814-121, +3688/814-111 Fax: 06-88-412-150 e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu honlap: www.bekeltetesveszprem.hu, www.veszpremikamara.hu/bekelteto-testulet</p>	<p>ZALA MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. levelezési cím: - Telefon: +3692/550-513 Fax: +3692/550-525 e-mail: zmbekelteto@zmkik.hu honlap: www.zmkik.hu, https://www.bekelteteszala.hu/</p>

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2. Média- és Hírközlési Biztos („MHB”)

Az MHB elérhetőségei az alábbiak²:

1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: +361/429-8644 Fax: +361/429-8761

honlap: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu, <http://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos>

3. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”)

Az NMHH elérhetőségei az alábbiak³:

NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG BUDAPESTI IRODA (KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT) 1133 Budapest Visegrádi u. 106. levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997. Telefon: +361/468-0673 Fax: +361/468-0509	NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG DEBRECENI IRODA 4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: +3652/522-122
NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG MISKOLCI IRODA 3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: +3646/555-500	NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG PÉCSI IRODA 7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: +3672/508-800
NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG SOPRONI IRODA 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: +3699/518-500	NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG SZEGEDI IRODA 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: +3662/568-300

e-mail: info@nmhh.hu

honlap: www.nmhh.hu

² forrás: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

³ forrás: http://nmhh.hu/cikk/497/Ugyfelszolgalataink_elerhetosegei_es_nyitvatartasi_rendje ⁴ forrás:

www.kormanyhivatal.hu/hu

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

4. Fogyasztóvédelmi Hatóság („FH”)

A járási (kerületi) kormányhivatalok elérhetőségei a www.kormanyhivatal.hu/hu oldalon, illetve a <http://jarasinfo.gov.hu> oldalon találhatóak.

A megyeszékhely szerinti járási kormányhivatalok elérhetőségei (megyék szerinti betűrendi sorrendben) az alábbiak⁴:

<p>BUDAPEST <i>Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala</i> <i>Fogyasztóvédelmi Főosztály,</i> <i>Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em. Telefonszám: +361/450-2598 Fax: - E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szevvezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017</p>	<p>BARANYA MEGYE <i>Baranya Megyei Kormányhivatal Pécsi Járási Hivatala</i> <i>Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály,</i> <i>Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 315. Telefonszám: +3672/795-398 Fax: +3672/795-700 E-mail: pecs.fogyasztovedelem@baranya.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/baranya/jarasok/pecsi-jarasi-hivatal-muszakiengedelyezesi-fogyasztovedelmi-esfoglalkoztatasi-foosztaly</p>
<p>BÁCS-KISKUN MEGYE <i>Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatala</i> <i>Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,</i> <i>Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. Telefonszám: +3676/795-710 e-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu honlap: http://bkmkh.hu/kecskemeti-jarasi-hivatal/kozlekedesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly/</p>	<p>BÉKÉS MEGYE <i>Békés Megyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatala</i> <i>Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály,</i> <i>Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4. Telefonszám: +36 66/546-150, +36 66/546-151 Fax: +3666/546-140 e-mail: fogyved@bekes.gov.hu honlap: http://www.bekesijarasok.hu/bekescsabaijaras/elerhetoseg</p>

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

<p>BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYE <i>Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatala</i> <i>Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12. Telefonszám: +3646/506-071, +3646/325-031 e-mail: fogyasztovedelem.miskolc@borsod.gov.hu, fogyasztovedelem@borsod.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsodabauj-zemplen/szervezet/jarasihivatalok/miskolci-jarasi-hivatal</p>	<p>CSONGRÁD MEGYE <i>Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatala</i> <i>Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztálya, Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5. „D” épület, Ügyfélfogadás a Rákóczi tér 1. szám alatt Telefonszám: +3662/680-530+3662/680-532, 06-30/591-75-56 Fax: +3662/680-531 e-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu, petrik.sandor@csongrad.gov.hu honlap: http://www.csmkh.hu/index.php?option=com_k2&view=item&id=2256:szegedi-jarasi-hivatalfoglalkoztatasi-es-fogyasztovedelmifooosztaly&Itemid=409</p>
<p>FEJÉR MEGYE <i>Fejér Megyei Kormányhivatal Székesfehérvári Járási Hivatala</i> <i>Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 8000 Székesfehérvár, Mátyás király krt. 6. Telefonszám: +3622/501-751, +3622/501-626 Fax: +3622/501-627 e-mail: fogyved@fejer.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/fejer/hirdetmenyek/szekesfehervari-jarasi-hivatal</p>	<p>GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYE <i>Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatala</i> <i>Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 9022 Győr, Türr István u. 7. Telefonszám: +3696/795-951 Fax: +3696/795-955 e-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyormoson-sopron/jarasok/gyori-jarasi-hivatalmuszaki-engedelyezesi-fogyasztovedelmi-esfoglalkoztatasi-foosztaly-fogyasztovedelmiosztaly</p>
<p>HAJDÚ-BIHAR MEGYE <i>Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatala</i> <i>Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46. Telefonszám: +3652/533-924 Fax: +3652/327-753 e-mail: fogyasztovedelem.debrecen.jh@hajdu.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/hajdubihar/jarasok/debreceni-jarasi-hivatalfogyasztovedelmi-osztaly</p>	<p>HEVES MEGYE <i>Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatala</i> <i>Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 81. Telefonszám: +3636/515-469 Fax: +3636/510-698 e-mail: fogyved@heves.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/heves/jarasok/egri-jarasi-hivatal-fogyasztovedelmi-osztaly</p>

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

<p>JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYE <i>Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal</i> <i>Szolnoki Járási Hivatala</i> <i>Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8., 5000 Szolnok, Ady Endre u. 35-37. Levélcím: 5001 Szolnok, Pf. 218. Telefonszám: +3656/795-165 e-mail: szolnok.jarasihivatal@jasz.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/jasz-nagykun-szolnok/hirek/jasz-nagykun-szolnokmegyei-kormanyhivatal-szolnoki-jarasi-hivatala</p>	<p>KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYE <i>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal</i> <i>Tatabányai Járási Hivatala</i> <i>Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u. 2. Telefonszám: +3634/309-303 Fax: +3634/309-302 e-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/komaromesztergom/hirek/tatabanyai-jarasi-hivatalmuszaki-engedelyezesi-foosztalyfogyasztovedelmi-osztaly</p>
<p>NÓGRÁD MEGYE <i>Nógrád Megyei Kormányhivatal</i> <i>Salgótarjáni Járási Hivatala</i> <i>Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály</i> cím: 3100 Salgótarján, Mérleg u. 2. levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf. 308. Telefonszám: +3632/511-116 Fax: +36 32/511-118 e-mail: fogyved@nograd.gov.hu, fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu honlap: http://www.nmkh.hu/nmkh26/index.php/hivatal/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmifoosztaly/fogyasztovedelmi-feluegyeloseg</p>	<p>PEST MEGYE <i>Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala</i> <i>Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</i> cím: 1141 Budapest, Komócsy u. 17-19. levelezési cím: 1567 Budapest, Pf. 25. Telefonszám: +361/ 460-2202 Fax: +361/460-2243 e-mail: fogyved@pest.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest/pestmegyei-kormanyhivatal-jarasi-hivatalai/erdi-jarasi-hivatal-kozlekedesies-fogyasztovedelmi-foosztaly/erdi-jarasihivatal-kozlekedesi-es-fogyasztovedelmifoosztaly-fogyasztovedelmi-osztaly</p>

AIDACO KFT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

<p>SOMOGY MEGYE Somogy Megyei Kormányhivatal Kaposvári Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2. levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf. 281. Telefonszám: +3682/510-868 e-mail: fogyasztovedelem@kaposvar.g o.v.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/somogy/hirek/kaposvari-jarasi-muszaki-engedelyezesifogyasztovedelmi-es-foglalkoztateasi-foosztaly</p>	<p>SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYE Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefonszám: +3642/500-694 Fax: +3642/504-398 e-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/szabolcsszatmar-bereg/jarasok/nyireg-jh/nyireg-jh-kff</p>
<p>TOLNA MEGYE Tolna Megyei Kormányhivatal Szekszárdi Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. Telefonszám: +3674/510-414 Fax: +3674/999-103 e-mail: fogyasztovedelem@tolna.g o.v.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/tolna/hirdetmenyek/szekszardi-jarasi-hivatal-muszakiengedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly</p>	<p>VAS MEGYE Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. levelezési cím: 9701 Szombathely, Pf. 29. Telefonszám: +3694/505-220, +3694/505-219 Fax: +3694/506-984 e-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/hirek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmifooosztaly</p>
<p>VESZPRÉM MEGYE Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi osztály cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József utca 35. Telefonszám: +3688/550-510 e- mail: veszprem.fogyasztovedelem@vesz prem.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/veszprem/jarasok/vjh-muszaki-engedelyezesifogyasztovedelmi-es-foglalkoztatasi-foosztaly-fioosztaly</p>	<p>ZALA MEGYE Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszegi Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u.24. Telefonszám: +3692/510-530 Fax: +3692/510-641 e-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu honlap: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/zala/hirdetmenyek/zalaegerszegi-jarasi-hivatal-muszakiengedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztalyfogyasztovedelmi-osztaly</p>

5. Gazdasági Versenyhivatal

A GVH elérhetőségei az alábbiak⁴:

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. levelezési cím: 1391

Budapest 62., Pf. 211.

telefonszám: +361/472-8851 fax:

+361/472-8905 e-mail:

ugyfelszolgalat@gvh.hu

honlap: www.gvh.hu

⁴ forrás: http://gvh.hu/fogyasztoknak/az_ugyfelszolgalati_iroda_elerhetosegei