

Reklamációk, panaszügyek kezelése

FOGYASZTÓVÉDELEM

1. A Távhőszolgáltató összhangban a vonatkozó jogszabályokkal együttműködik az országos és helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben megismerje véleményüket, tájékoztassa őket tervezett intézkedéseiről és visszajelzést adjon az a fogyasztók által közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

2. A Távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi szerveknek, valamint önkormányzati rendeletben meghatározott társadalmi érdekképviselői és érdekvédelmi szervezeteknek - azok írásbeli megkeresésére – megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek a felhasználó és a Távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

3. A Távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet és a társadalmi érdekképviselői szervezetek illetékességéhez tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg.

4. Köteles a közérdekű adatokat - kivéve a szolgálati titok - hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a vonatkozó hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

5. A felhasználók által kezdeményezett egyéni ügyek irataiba a társadalmi képviselő csak a felhasználó előzetes írásbeli hozzájárulásával tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni, vállalva annak be nem tartása esetén a büntetőjogi felelősségét.

6. A Távhőszolgáltató az együttműködés, a közvetlen kapcsolattartás biztosítására a fogyasztók panaszügyintézésére ügyfélszolgálatot működtet.

1. Fogyasztó a panaszával az alábbi szervekhez is fordulhat:

- Cserkeszőlő község jegyzője (5465 Cserkeszőlő, Köztársaság tér 1.)
- Jász-Nagykun Szolnok Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály (5000 Szolnok, Indóház út 8.)
- Jász-Nagykun Szolnok Megyei Békéltető Testület (5000 Szolnok, Versegly Park 8.)

Adatvédelem, adatbiztonság

7. A Távhőszolgáltató a felhasználók/díjfizetők személyes adatait a hatályos magyar jogszabályok, különösen a Ptk., valamint az információs önrendelkezési jogról és az

információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján, a GDPR rendelkezéseivel összhangban kezeli.

8. A Távhőszolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfeleljen a jogszabályi követelményeknek.

9. A Távhőszolgáltató adatkezelésének részletes szabályait az Adatvédelmi szabályzat tartalmazza, mely elérhető: www.cserkeszolo.hu