



Alisca Terra Nonprofit Kft.

Panaszkezelés

Az Alisca Terra Nonprofit Kft. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a Fogyasztók a biztonságos hulladékszállítási szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

Társaságunk célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal, ügyfélszolgálati tevékenységünkkel. A feladatellátás színvonalának legjobb fokmérője a fogyasztói elégedettség. Minden megkeresés, panasz esetén elsősorban a közös megegyezésre törekszünk.

A fogyasztói kapcsolatokban alkalmazandó legfontosabb folyamatok eljárási rendje elérhető a fogyasztók számára a www.aliscaterra.hu honlapon, valamint ügyfélszolgálati irodánkban.

Tájékoztatjuk a fogyasztókat, hogy 2016. április 1. napjától az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság nevében az Alisca Terra Nonprofit Kft. bocsátja ki a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási számlát.

NHKV Zrt.

Székhely: 1036 Budapest, Lajos utca 103.

Telephely: 1036 Budapest, Lajos utca 103.

Levelezési cím: 1300 Budapest, Pf. 333

Telefon: +36 (1) 999 6464

Fax: +36 (1) 211 1419

E-mail: sajto@nhkv.hu; ugyfelszolgalat@nhkv.hu

A fogyasztó a szolgáltató részére bejelentést, panaszbejelentést tehet a következő formában és elérhetőségeken:

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyvet készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja a fogyasztónak. Társaságunk egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jár el.

Személyesen ügyintézés az ügyfélszolgálati irodánkban és az ügyfélszolgálati pontokon biztosított:

- **Személyes ügyfélszolgálat, pénztár:**

7100 Szekszárd, Tartsay Vilmos u. 9. (INTERSPAR)

Nyitva tartás:

Hétfő:	8.00 – 16.00
Kedd:	11.00 – 18.00
Szerda:	8.00 – 16.00
Csütörtök:	8.00 – 18.00
Péntek:	8.00 – 13.00

- **Telefonos ügyintézés:** Szekszárd, Epreskert u 9. alatt: +36-74/528-853

Telefonos ügyintézés a társaság székhelyén biztosított.

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit írásban kívánja jelezni a következő elérhetőségeinken várjuk bejelentését:

Ügyfélszolgálat postai levelezési címe: Alisca Terra Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálat

7100 Szekszárd, Epreskert u. 9

Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: ugyfelszolgalat@aliscaterra.hu

Fax: +36-74/528-851

Kérjük, ha panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szíveskedjék megadni.

A panasz-bejelentésre a beérkezéstől számított 15 napon belül társaságunk írásban válaszol. Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indoklásáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B.§. (6) bekezdése alapján külön értesítjük.

Amennyiben esetleg a fenti lehetőségek egyike sem jár az Ön számára kielégítő eredménnyel, akkor a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

1. Elszámolás, számlázás, díjfizetés kapcsán



Tolna Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

**Tolna Megyei Kormányhivatal Szekszárdi Járási Hivatala
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefon: (74) 510-414
Fax: (74) 999-103
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu
Ügyfélfogadás: Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök: 8.00-12.00 és 13.00-15.00
Péntek: 8.00-12.00

***Baranya Megyei Kormányhivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály***

Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.
E-mail pecs.fogyasztovedelem@baranya.gov.hu
Telefon (72) 795-398
Fax (72) 795-700
Félfogadás Hétfő - Csütörtök: 8.00 - 11.30 és 13.00 - 16.00
Félfogadás telefonszáma (72)795-398

NHKV Zrt.

Székhely: 1036 Budapest, Lajos utca 103.
Telephely: 1036 Budapest, Lajos utca 103.
Levelezési cím: 1300 Budapest, Pf. 333
Telefon: +36 (1) 999 6464
Fax: +36 (1) 211 1419
E-mail: sajto@nhkv.hu; ugyfelszolgalat@nhkv.hu

2. Díjmegállapításával kapcsolatban

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Postacím: 1388 Budapest, Pf. 89

Központi telefonszám: +36 1 459 7777
Faxszám: +36 1 459 7766
Központi e-mail: mekh@mekh.hu



Ügyfélszolgálati iroda: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Postacím: 1388 Budapest, Pf. 89

Ügyfélfogadás

Hétfő, szerda, péntek: 9.00-12.00

Kedd, csütörtök: 13.00-16.00

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 459 7740

Zöld szám: +36 80 205 386

Hétfő-szerda: 8.15-12.00 és 12.30-16.30

Csütörtök: 8.00-20.00

Péntek: 8.15-12.00 és 12.30-13.30

Faxszám: +36 1 459 7739

E-mail: fogyasztovedelem@mekh.hu

3. Egyéb vita kapcsán

Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testülete

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.III. emelet

Telefonszám: +36 74/411-661

Fax: +36 74/411-456

Ügyfélfogadási idő: Hétfő - Csütörtök: 8:00 - 12:00 és 13:00 - 16:00 óráig.

Péntek: 8:00 - 11:30 óráig.

A Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Baranya Megyei Békéltető testület

Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,

telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422 fax: +36-72/507-152,

e-mail: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

web: www.pbkik.hu , www.pecsikamara.hu, www.baranyabekeltetes.hu

Tájékoztatjuk, hogy társaságunk a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, és Békéltető Testület határozata társaságunkra nézve csak ajánlás.