

7/1. számú melléklet

Rövid tájékoztató a Vöröskő Kft., pénzügyi többes ügynök (Többes ügynök) panaszkezelésének folyamatáról

Amennyiben bármilyen kifogása merül fel a Többes ügynök eljárásával kapcsolatban, Ön panaszt tehet. Panaszát szóban (személyesen bármely Euronics áruházban, vagy telefonon) és írásban (akár e-mailen) is megteheti. Panaszát megteheti a Többes ügynök által rendszeresített formanyomtatványon is, amely segít a panasz megfogalmazásában, a szükséges adatok megadásában.

Szóban tett panaszról a pénzügyi szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, amelyből személyes panasztétel esetén másolatot kap, telefonos panasztétel esetén a panaszról felvett jegyzőkönyvet a Többes ügynök válaszlevelével együtt megküldi az Ön részére.

Személyes ügyintézés: az Euronics áruházak nyitvatartási idejében lehetséges.

Telefonon előterjesztett panasz fogadása: a Többes ügynök a +36/1/411-8434 ügyfélszolgálati számon ügyfélfogadási időben folyamatosan fogadja a hívásokat. A telefonos ügyfélszolgálat hétfőtől péntekig 8:00-21:00, szombaton 9:00-19:00 óra (együtt: Hívásfogadási idő) között elérhető, míg Hívásfogadási időn kívül a hívásokat üzenetrögzítő fogadja. A Többes ügynök a telefonon tett panaszát rögzíti, Ön azt 2 napon belül térítésmentesen visszahallgathatja és arról kérésére hiteles jegyzőkönyvet készít.

Írásbeli panasz előterjesztése: postai úton (levelezési cím: Vöröskő Kft., 8200 Veszprém, Pápai út 36.), vagy emailen (ugyfelszolgalat@euronics.hu).

A Többes ügynök panaszát vizsgálja és a panasz elbírásáról (megalapozottságáról vagy megalapozatlanságáról) 30 napon belül válaszlevel formájában, írásban tájékoztatja Önt.

Ha a Többes ügynök nem tudja válaszlevelét ezen a határidőn belül megküldeni, haladéktalanul tájékoztatja Önt erről a tényről, valamint arról, hogy válaszát mikor fogja az Ön részére megküldeni.

A Többes ügynök válaszlevele, minden esetben tartalmaz figyelemfelhívásra alkalmas módon jelölt tájékoztatást arról, hogy a panasz elutasítása esetén Önnek milyen szervezetekhez van lehetősége fordulni, beleértve ezek elérhetőségeit.

Üdvözlettel:

Vöröskő Kft.,

Többes ügynök