

Panaszkezelési szabályzat

Az FTC alapvető célkitűzése, hogy termékeivel és szolgáltatásaival ügyfelei minden tekintetben elégedettek legyenek. Minden igyekezetünk ellenére is adódhatnak olyan helyzetek, amelyek veszélyeztetik említett célunkat. Ügyfeleink észrevételei fontosak számunkra, függetlenül attól, hogy jók vagy kevésbé kedvezők ránk nézve. Kérjük, amennyiben panasa van, ossza meg velünk, így tovább emelhetjük szolgáltatásaink színvonalát.

Mely esetekben lehetséges panaszt benyújtani?

Kérjük, minden olyan esetben jelezze felénk észrevételét, amikor úgy gondolja, hogy az FTC hibázott az Önnel történő együttműködés során.

- minden olyan esemény, amelyben felmerül, hogy az FTC nem tett eleget szerződéses-, illetve jogszabályi kötelezettségének
- szolgáltatásainkkal, termékeinkkel kapcsolatos kellemetlenségek, panaszok

Nem tekinthető panasznak:

- általános kérdések termékeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatban
- adatváltozások bejelentése, méltányossági és egyéb kérelmek

Mit kell tartalmaznia egy panaszbejelentésnek?

Annak érdekében, hogy bejelentésének kivizsgálása a lehető legrövidebb idő alatt és teljes körűen megtörténhessen, kérjük, hogy mindent, ami a panasz kivizsgálása szempontjából lényeges információ, osszon meg velünk.

- adja meg adatait és elérhetőségeit: **név, cím és telefonszám**, ezzel gyorsítva az Ön beazonosítását
- törekedjen a probléma részletes ismertetésére

Hogyan tudja eljuttatni panaszát hozzánk?

- Postai úton – FTC Kereskedelmi Kft. – 1091 Budapest, Üllői út 129.
- Elektronikus levélcímre küldött e-mail-ben: hardware probléma esetén – info@egate.hu egyéb probléma esetén – fradikartya@fradi.hu

Mi történik a panaszvizsgálás során?

Az FTC minden egyes panaszbejelentést a lehető legnagyobb odafigyeléssel kezel. Minden esetben törekszünk a bejelentés körülményeit rekonstruálva objektív, az ügyfeleink szemszögéből valós képet alkotni. Függetlenül attól, hogy a kivizsgálás során a megadott panaszát jogosnak, jogtalanak vagy a tevékenységünkhöz nem kapcsolódónak ítélnénk, részletekbe menően tájékoztatni fogjuk döntésünk végkimeneteléről.