

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV¹

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 138. § (8) bekezdése alapján

Fogyasztó/üzleti előfizető adatai		Ügyfélszám:
Fogyasztó/üzleti előfizető neve:		
Fogyasztó lakcíme/üzleti előfizető székhelye:		
Szolgáltatás igénybevételének helye: (végpont cím)		
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja		
Panasz előterjesztésének helye (személyes ügyintézés esetén pontos cím)	Előterjesztés időpontja (év/hónap/nap/idő)	Előterjesztés módja (írásban/szóban)
Panasz részletezése		
Panasztevő neve: (cég esetén a kapcsolattartó neve)		
Az írásbeli válasz megküldésének címe:		
A fogyasztó/üzleti előfizető panaszának részletes leírása: (helyhiány esetén a panasz leírása a túloldalon folytatható)		
A fogyasztó/üzleti előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:		
A Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó/üzleti előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:		
Jegyzőkönyv felvételének helye, ideje		
Jegyzőkönyv felvételének helye (pontos cím)	Jegyzőkönyv felvételének időpontja (év/hónap/nap/idő)	

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma:	
A panasz egyedi azonosítószáma: (Ticket ID)	

Kelt:

Jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A fogyasztó/üzleti előfizető képviselőjének aláírása²

¹a jegyzőkönyv két példányban készül, amelyből a másolatot a Szolgáltató a fogyasztónak köteles átadni, illetve megküldeni. A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.

²Az ügyfélszolgálaton személyesen tett szóbeli panasz esetében.

A fogyasztói panasz részletezése:
(helyhiány esetén a panasz leírásának további
részletezése)

Kelt:

Jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása
(Szolgáltató pecsétje)

Panasztevő aláírása²