# Panaszkezelési tájékoztató

Célunk, hogy az AeroHub Parkolóval kapcsolatos panaszát gyorsan, egyszerűen és átláthatóan kezeljük. Az alábbiakban összefoglaljuk, hogyan és hova fordulhat hozzánk, és mire számíthat.

## Hogyan nyújthat be panaszt?

| Csatorna | Elérhetőség és tudnivalók |
|---|---|
| Személyesen | A parkoló recepcióján, nyitvatartási időben. Ha a panaszt azonnal nem tudjuk orvosolni, jegyzőkönyvet veszünk fel, amelynek másolatát átadjuk vagy megküldjük Önnek. |
| Telefonon | 24 órában hívható ügyeleti szám: 06703891102 |
| E-mailben | panasz@aerohub.hu |
| Postai úton | Co-Ops Team Kft., 2220 Vecsés, Külterület hrsz. 0174/120. |

## Mit érdemes megadnia?

- az Ön nevét, valamint lakcímét vagy e-mail-címét;
- a foglalási számot és a gépjármű rendszámát;
- a panasz leírását: mi történt, mikor és hol;
- a panaszhoz tartozó iratokat, fényképeket, ha vannak.

## Mire számíthat?

- Az e-mailben érkezett panaszt visszaigazoljuk.
- 24 órán belül munkatársunk személyesen válaszol, akkor is, ha a vizsgálat még tart; ettől kezdve egy kapcsolattartója lesz.
- Az érdemi írásbeli választ lehetőleg 15 napon belül, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül megkapja.
- Ha panaszát nem tudjuk teljesíteni, döntésünket részletesen indokoljuk, és tájékoztatjuk a jogorvoslati lehetőségekről.
- A panasz kivizsgálása Önnek nem kerül pénzbe.

## Gépjármű-sérülés esetén

Járművéről érkezéskor és átadáskor is fotósorozat készül, amelyet a foglalási felületen is megtekinthet. Ha sérülést észlel, kérjük, még a parkolóból való kihajtás előtt jelezze: ilyenkor azonnal kárfelvételi jegyzőkönyvet veszünk fel.

A parkoló elhagyása után bejelentett panaszt is átvesszük, megvizsgáljuk és megválaszoljuk. Ha azonban az átadáskor készült fényképek szerint a jármű a megjelölt helyen sértetlen volt, a jármű állapotával kapcsolatos igényt az ÁSZF és a panaszkezelési szabályzat szerint nem áll módunkban teljesíteni; erről indokolt írásos választ adunk, a fényképek mellékelésével.

## Jogorvoslati lehetőségek

Ha nem ért egyet a válaszunkkal, vagy panaszát nem sikerült rendeznünk, az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésére:

- Békéltető testület: az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat; ennek hiányában a székhelyünk szerinti testület jár el. Pest Vármegyei Békéltető Testület

– 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.; levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 81.; e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu; telefon: +36 1 792 7881. A békéltető testületek országos jegyzéke: bekeltetes.hu.

- Fogyasztóvédelmi hatóság: az Ön lakóhelye szerint illetékes fővárosi vagy vármegyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi osztályához fordulhat. A székhelyünk szerint illetékes: Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály – 1088 Budapest, József körút 6.
- Bírósági út: az alternatív vitarendezéstől függetlenül bármikor bírósághoz fordulhat.

Személyes adatait a panasz kivizsgálásához szükséges körben és ideig kezeljük; részletek az Adatkezelési tájékoztatóban.