

### *A panasz/közérdekű bejelentés bejelentésének módja*

Bejelentő panaszát/közérdekű bejelentését személyesen szóban, írásban vagy elektronikus módon jelentheti be a Társaságnak.

Bejelentő eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazás abban az esetben fogadható el, ha az megfelel a közokirati vagy a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek.

#### *Szóbeli panasz/ közérdekű bejelentés bejelentése*

Szóbeli panaszt/közérdekű bejelentést személyesen a Társaság székhelyén ((9431 Fertőd, Joseph Haydn út 2.) 08:00 – 16:00 óra közötti időben, vagy a Társaság üzemeltetésében lévő létesítmények ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, azok nyitvatartási idejében lehet tenni.

A Társaság telefonon bejelentést nem fogad, erről a bejelentést tenni szándékozót szóban tájékoztatja.

#### *Írásbeli panasz/közérdekű bejelentés benyújtása*

Írásbeli panasz/ közérdekű bejelentés benyújtható:

- személyesen a Társaság székhelyén (9431 Fertőd, Joseph Haydn út 2.) 08:00 – 16:00 óra közötti időben, vagy a Társaság üzemeltetésében lévő létesítmények ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, azok nyitvatartási idejében,
- postai úton a Társaság székhelyére (9431 Fertőd, Joseph Haydn út 2.) címzett küldeményben,
- elektronikus úton a Társaság [panaszkezeles@eszterhaza.hu](mailto:panaszkezeles@eszterhaza.hu) elektronikus levelezési címére küldött e-mailben.

A panasz benyújtásához a szükséges nyomtatvány a Társaság honlapján elérhető. Az írásbeli panaszt elsősorban e nyomtatvány szerint kell benyújtani, de a Társaság köteles az ettől eltérő formában (mint például a Bejelentő által kötetlen formában írt levél) benyújtott írásbeli panaszt is befogadni, ha az tartalmazza legalább az alábbiakat:

- a.) a Bejelentő neve
- b.) a Bejelentő lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
- c.) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljesszűrésre kivizsgálásra kerüljön.

Közérdekű bejelentés írásban kötetlen formában nyújtható be, küldhető meg a Társaság részére.