

A SMART TECH INVESTMENT KFT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A szolgáltatási garancia (folyamatos rendelkezésre állás) érdekében a **SMART TECH INVESTMENT KFT.** (cégjegyzékszám: 01-09-732100; adószáma: 13298209-2-41; székhely: 1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. továbbiakban: Vállalkozó) az általa biztosított könyvelést támogató szoftveralkalmazás (SAM - Simple Accounting Management) működéséhez, illetve a terméktámogatásához kapcsolódóan kiemelt szolgáltatási szintet vállal a megkötött Felhasználási és Vállalkozási Szerződéshez (a továbbiakban: Szerződés) kapcsolódóan.

Annak érdekében, hogy cégünk terméke, valamint szolgáltatásunk folyamatosan fejlődhessen szükségünk van Ügyfeleink visszajelzéseire, észrevételeire.

A SMART TECH INVESTMENT KFT. ügykezelési folyamata során mindent elkövet annak érdekében, hogy a bejelentett panaszt elfogultság nélkül a legrövidebb időn belül megvizsgáljon, megválaszoljon és a bejelentést tevő részére elfogadható módon megoldjon.

1. PANASZ

A Smart Tech Investment Kft. minden, a cég szerződéses vállalásával és működésével összefüggésben érkezett visszajelzést, ügykezelő rendszerében panaszként rögzít. Nem minősül panasznak, az olyan bejelentés vagy kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul.

2. BEJELENTÉS

A Smart Tech Investment Kft. vállalja, hogy a SAM - Simple Accounting Management szerződés alapján történő üzemeltetésével és karbantartásával kapcsolatban tett bejelentését a lehető legrövidebb időn belül:

- a) kivizsgálja
 - a kivizsgálás ideje a bejelentőt szükség szerint tájékoztatja
- b) a panasz tárgyát elhárítja
- c) megválaszolja – lezárja

A beérkező panaszokat a Smart Tech Investment Kft. a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően kiemelten kezeli.

3. BEJELENTÉS MÓDJA

- a) telefonon
+36 1 443 3320 (9-17h)
- b) elektronikus levélben
support@simpleaccounting.hu
- c) postai úton
1053 Budapest, Veres Pálné utca 9. 1. em. 2.

4. BEJELENTÉS TARTALMI ELEMEI

- szerződő fél (Megrendelő)
- szerződéskötés dátuma
- bejelentést tevő neve / elérhetősége
- válaszadási elérhetőség
- bejelentés részletes leírása
- egyéb csatolt dokumentum (opcionális)

5. VISSZAIGAZOLÁS

A Vállalkozó vállalja, hogy a részére átadott panaszt minden esetben írásban ügyszámmal ellátva visszaigazolja a bejelentést tevő Megrendelő vagy képviselőjének a részére. A visszaigazolással egyidejűleg megkezdi a bejelentett észrevétel kivizsgálását.

6. MEGOLDÁSI IDŐ

A bejelentett panasz megoldási ideje nem lehet hosszabb, mint a Vállalkozó által vállalt garantált kiszolgálási szintben is feltüntetett határidő. Ettől eltérni egyedi esetben a várható kijavítási határidő feltüntetése és a Megrendelő részletes tájékoztatása esetén lehetséges. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A vállalkozó a szóbeli (ideértve a személyesen és telefonon tett) panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról az általa alkalmazott ügykezelő rendszerében bejegyzést vesz fel.

7. MEGVÁLASZOLÁS – LEZÁRÁS

A Vállalkozó vállalja, hogy minden a részére eljuttatott és általa rögzített panaszt annak megoldását követően írásban (elutasítás esetén indoklással) megválaszol a Megrendelő vagy képviselőjének részére. Minden megválaszolt eset írásban történő jóváhagyás – elfogadás után lezártnak tekinthető. A Vállalkozó szintén lezártnak tekint minden olyan a részéről megválaszolt esetet melyre a Megrendelő részéről 2 munkanapon belül visszajelzés nem érkezik.

Amennyiben a Megrendelő a korábban előterjesztett, a Szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

8. SZERZŐDÉSES KÖTELEZETTSÉG

A jelen panaszkezelési szabályzatban nem érintett kérdésekre vonatkozóan a szerződő felek megegyeznek, hogy a közöttük érvényben lévő szerződés pontjai szerint járnak el.