



## Tájékoztatás a panaszkezelés lépéseiről

A Legal Rest Zrt. és a Legalteam Kft. (székhely: 1096 Budapest, Vendel utca 11.) elsődleges célja, hogy Ügyfeivel a követeléskezelés bármely szakaszában magas színvonalon és hatékonyan együttműködjön. Amennyiben Társaságunk ügykezelésével kapcsolatban bármely okból kifolyólag elégedetlen, lehetősége van panasszal élni irányunkba.

### A panaszkezelési folyamat lépései:

#### 1. Panasz bejelentése Társaságunknak

Önnek lehetősége van Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó észrevételét, panaszát irányunkba közölni az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

Telefonos panaszbejelentés	+36 1 255 0642 +36 30 469 0116 +36 30 425 8580
Személyes panaszbejelentés	1096 Budapest, Vendel u. 11.
Írásbeli panaszbejelentés	1096 Budapest, Vendel u. 11.-ben átadott irat útján
	postai úton a 1476 Budapest, Pf.: 285 levelezési címen
	elektronikus levélben a legalgroup@legalgroup.hu e-mail címen

A panaszok kezelésére vonatkozóan a Panaszkezelési szabályzatunk ad bővebb iránymutatást, melyet szintén megtalál Társaságunk honlapján vagy személyes Ügyfélszolgálatunkon kihelyezve.



## Hívásfogadási idő telefonon bejelentett panasz esetén:

- hétfő: 08:00 – 20:00
- kedd: 08:00 – 20:00
- szerda: 08:00 – 20:00
- csütörtök: 08:00 – 20:00
- péntek: 08:00 – 20:00
- szombat: Zárva
- vasárnap: Zárva

## Ügyfélfogadási idő személyesen bejelentett panasz esetén:

- hétfő: 10:00 – 16:00
- kedd: 10:00 – 16:00
- szerda: 10:00 – 16:00
- csütörtök: 09:00 – 17:00
- péntek: 10:00 – 16:00
- szombat: Zárva
- vasárnap: Zárva

## 2. Panasz kivizsgálása

A szóban, illetve személyesen előterjesztett panaszát Társaságunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Azonnali megoldás hiányában a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát személyesen és szóban közölt panasz esetén átadjuk, telefonos panasz esetében postai úton megküldjük az Ön részére a Társaságunk számára nyitva álló határidőn belül. Egyéb esetekben a Társaságunk az írásban előterjesztett panaszok kezelésére vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panasz kivizsgálása térítésmentes.

## 3. Válaszadás

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a Panaszkezelési szabályzatban meghatározott határidő áll a Társaságunk rendelkezésére a ránk vonatkozó törvényi rendelkezések alapján. Az Ügyfélkapcsolati csoport írásbeli válaszában megküldi a Társaság indoklással ellátott álláspontját.



# LEGAL

Legal Rest Zrt. & Legalteam Kft.

+36 1 255 0642

✉ [legalgroup@legalgroup.hu](mailto:legalgroup@legalgroup.hu)

📍 1096 Budapest, Vendel u. 11.



A panasz elutasítása esetén Társaságunk válasziratóban tájékoztatást nyújt az esetleges jogorvoslati lehetőségekről és elérhetőségekről.