



Tisztelt Címzett!

Tájékoztatjuk, hogy ügyfélszolgálati irodánk munkatársai a 1136 Budapest, Pannónia utca 35-37. fsz. 1. címen 2014. január 24. napjától ügyfélfogadási időben az alábbiak szerint készséggel állnak rendelkezésére:

Ügyfélfogadási idő: Munkanapokon hétfőtől péntekig 9.00-tól 15.00 óráig

Telefonos Ügyfélszolgálat:

Hétköznapokon 9:00 – 15:00 óráig:

+36 1 795 22 26

+36 1 795 19 71

FIGYELEM!

Megkeresése fontos számunkra, ezért amennyiben telefonvonalaink foglaltak, automatikus üzenetrögzítővel is biztosítjuk annak lehetőségét, hogy kérdését feltegye.

Az ND Nonprofit Zrt. munkatársai által az Ügyfélszolgálati irodában ellátandó feladatok

A dohánytermék-kiskereskedelmi tevékenységet koncessziós szerződés alapján folytatók, illetve a tevékenységet folytatni, pályázni kívánók tájékoztatása, valamint a koncessziós szerződések megkötése céljából, az ND Nonprofit Zrt. ügyfélszolgálati munkatársai az alábbi feladatokat kötelesek ellátni:

1.1. Pályázati eljárással kapcsolatos ügyvitel

1.1.1. Általános tájékoztatás nyújtás a koncesszió köteles tevékenységhez kapcsolódó pályázati eljárások, pályáztatás vonatkozásában. Az általános tájékoztatás nyújtás keretében tájékoztatást nyújtanak az aktuálisan közzétett pályázati felhívásban foglaltakról, illetve a pályázati kiírással érintett településekről, valamint kizárólag a pályázati felhívás és pályázati kiírás tartalmáról.

1.1.2. Az általános tájékoztatásnyújtás keretében a pályázatok kitöltésére vonatkozóan kizárólag a kiírásban rögzítettekről nyújtható tájékoztatás, a pályázat tényleges kitöltésében az ügyfélszolgálati munkatárs még a személyes ügyfélfogadás esetében sem adhat semmilyen segítséget, abban nem működhet közre. Ennek keretében a már kitöltött pályázat nem tanulmányozható át és nem véleményezhető. A már benyújtott pályázat vonatkozásában tájékoztatás nem adható.

1.1.3. A közzétett pályázati kiírás kinyomtatása és átadása a pályázni kívánók számára.

1.2. Szerződéskötéssel kapcsolatos ügyvitel

1.2.1. Általános tájékoztatás nyújtás a koncesszió köteles tevékenységhez kapcsolódó szerződéskötési eljárás vonatkozásában.

1.2.2. Szerződéskötési időpontok szervezése és egyeztetése végett telefonon kapcsolattartás a pályázati nyertesekkel.

1.2.3. Koncessziós szerződések megkötése, a szerződésekhez szükséges mellékletek átvétele, illetve annak leellenőrzése, hogy a szerződéskötési feltételek fennállnak-e.

1.3. Általános tájékoztatás

1.3.1. Általános tájékoztatás nyújtás a dohánytermék-kiskereskedelmi tevékenység folytatása vonatkozásában. Az általános tájékoztatás nyújtás keretében a dohánytermék-kiskereskedelmi tevékenységet folytatók, illetve tevékenységet folytatni kívánók információval történő ellátása a dohánytermék-kiskereskedelmi rendszer vonatkozásában.

1.3.2. Amennyiben a nyertes pályázó a saját pályázati vállalásairól másolatot kíván kérni, azt az ügyfélszolgálati irodában a személyi azonosítását követően, (mely magában foglalja az érintett személy személyazonosító okmányainak – személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány, lakcímkártya stb. – másolását, aláíratását és a másolat őrzését) teheti meg. A vállalásról történő másolatkérelmés esetén az ügyfélszolgálati munkatárs köteles tájékoztatni a nyertes pályázót a másolatkészítés ügymenetéről, annak költségvonzatáról. Az igénylőlapot az ügyfélszolgálati munkatárs tölti ki. A másolat minden esetben postai úton, az ND Nonprofit Zrt. erre vonatkozó eljárásrendjének, megfelelően kerül kiküldésre a kérelmező részére.

1.4. Beadványok kezelése, átvétele

1.4.1. Az Ügyfélszolgálati Irodában az ügyfelek által átadni kívánt írásbeli bejelentéseket, tájékoztatást kérő leveleket, aláírt kijelölési okiratokat, koncessziós szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozat az ügyfélszolgálati munkatárs az ügyfélszolgálati irodában átveheti ezek iktatása és érkeztetése mellett.

1.4.2. Az átvétel megtörténtének bizonyítása végett az ügyfélszolgálati munkatársa az átvett és iktatással, érkeztetéssel ellátott irat másolati példányát átadja az ügyfélnek.

1.4.3. Az Ügyfélszolgálati Irodában pályázati dokumentáció nem adható le ebből következően az ügyfélszolgálati munkatárs pályázati dokumentációt nem vehet át.

A tájékoztatás nyújtás módja telefonon, az ügyfélszolgálat email címére érkező kérdések esetében email-en, illetve személyesen történik.

Amennyiben az ügyfél speciális, szakterülethez tartozó kérdéssel, illetve olyan kérdéssel fordul akár személyesen, akár telefonon, az ND Nonprofit Zrt. ügyfélszolgálati munkatársaihoz, amelynek azonnali megválaszolására az ügyfélszolgálati munkatárs mérlegelése alapján nem áll rendelkezésre kellő szakterületi információ, abban az esetben az ügyfélszolgálati munkatársnak tájékoztatni kell a kérdés feltevőjét az ND Nonprofit Zrt. azon szakterületi email elérhetőségeiről, illetve postai elérhetőségéről, amely elérhetőségeken keresztül az adott szakterülettel, illetve az ND Nonprofit Zrt.-vel felveheti írásban a kapcsolatot.

Az ND Nonprofit Zrt. ügyfélszolgálati munkatársai az alábbi esetben nem jogosultak eljárni:

Abban az esetben, ha bármilyen sajtóorgánom képviselője az Ügyfélszolgálati Irodában bármilyen sajtóanyag készítése céljából megjelenik, szükséges a Kommunikációs és Marketing Vezetőt erről azonnal tájékoztatni. Sajtóanyag kizárólag a Kommunikációs és Marketing Vezető jelenlétében és vele való előzetes egyeztetést követően készíthető. Az ND Nonprofit Zrt. mindenkor hatályos Szervezeti és Működési Szabályzatában foglaltak szerint kizárólag a Vezérigazgató és a Marketing és Kommunikációs Vezető tehet sajtómegkeresésre nyilatkozatot, az ügyfélszolgálati munkatársak vágóképen való megjelenése is kizárólag az ő, illetve az ügyfélszolgálati munkatárs hozzájárulásával lehetséges.

Budapest, 2014. január 28.

Üdvözlettel,

