

Multi 4U Hungary

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatálybalépés napja: 2024.02.14

1. Bevezetés

1.1. A szabályzat célja

A Multi 4U Hungary Kft. – székhelye: 2764 Tápióbicske Pilisi út 10, cégjegyzékszám: Cg. 01-09-353178, adószám: 27308318-2-13 (a továbbiakban: Szolgáltató) – ügyfelei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot azon célból, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, az ügyfelei teljes megelégedettsége mellett teljesítsen.

1.2. A szabályzat hatálya

1.2.1. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Szolgáltató minden munkaviszonyban és munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló alkalmazottaira, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

1.2.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden szóban vagy írásban tett, vagy utóbb írásba foglalt panasz Szolgáltatón belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására (panaszkezelési tevékenységre). Jelen szabályzat nem terjed ki a panasznak nem minősülő bejelentések kezelésére. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Szolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

1.3. Jogsabályi háttér

- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29) NGM rendelet
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény
- a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet

1.4. Fogalmak

Panasz: A panasz a Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a

Szolgáltató eljárását kéri. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Szolgáltató általános tájékoztatását, véleményét, vagy állásfoglalását igényli.

Panaszos: lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) alapján fogyasztónak minősülő vásárló, vagyis az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Vagyis aki a Szolgáltató kereskedelmi egységében vásárolt, szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerzési szándékkal kereste fel valamelyik honlapját, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

Minőségi kifogás: A Szolgáltató által forgalmazott áruval kapcsolatban olyan hiba merül fel, mely feltehetően gyártási eredetű, az ügyfél (fogyasztó) jogosult minőségi kifogással élni az árut értékesítő Szolgáltató felé. Ennek keretében szavatossági igényét érvényesítheti. A minőségi kifogás bejelentéséről a Szolgáltatónak jegyzőkönyvet kell felvennie.

Szolgáltató: Multi 4U Hungary Kft.

2. A Szolgáltató panaszkezelési szabályai

Az ügyfél (fogyasztó) a Szolgáltatónak az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben, üzlethelyiségekben, nyitvatartási időben, a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal) közölheti a Szolgáltatóval az alábbiak szerint:

2.1. Szóbeli panasz:

telefonon keresztül az ügyfélszolgálati telefonos elérhetőségünkön (+36 70 4189595) nyitvatartási időben hétfőtől – péntekig 8-16 óráig,

2.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton (2764 Tápióbicske Pilisi út 10),
- c) elektronikus levélben a rendelésekkel kapcsolatban a panaszkezeles@multi4u.hu címen,

2.3. Meghatalmazott útján történő eljárás

Az ügyfél (fogyasztó) eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél (fogyasztó) meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3. Panaszkezelési határidők, Panaszkezelési jegyzőkönyv

3.1. Írásbeli panasz panaszkezelési határideje

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja, és intézkedik annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolással látja el. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

3.2. Szóbeli panasz panaszkezelési határideje

A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél (fogyasztó) a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek (fogyasztónak) legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

3.3. Panaszról felvett jegyzőkönyv

A panaszról a jegyzőkönyv felvételekor a Szolgáltató legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma,
- áru megnevezése, termék-kód, vételár.

A jegyzőkönyv a lezárása után lefűzésre kerül, a rögzített vonalon történő panasz felvétel hanganyaga pedig 5 (öt) évig a Szolgáltató szerverén kerül megőrzésre/tárolásra.

4. A panasz kivizsgálása

4.1. Általános szabályok

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve a magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a Szolgáltató olyan munkavállalója, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

4.2. A panaszkezelés folyamán a fogyasztótól kérhető adatok:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett áru vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

4.3. A panaszkezelés folyamata:

4.3.1. Szóbeli panasz

A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél (fogyasztó) a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek (fogyasztónak) legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal (sorszámmal) látja el.

4.3.2. Írásbeli panasz

Postai levél: A postán érkezett panaszokat a Szolgáltató a beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja, és intézkedik annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolással látja el.

Elektronikus levél: Az elektronikus levélben érkezett panaszokat a Szolgáltató a beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja, és intézkedik annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolással látja el.

A fentiek alapján:

- a panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban, érdemben megválaszolja, és intézkedik annak közlése iránt;
- a panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató az írásbeli válaszában megindokolja,
- a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az ügyfelet (fogyasztót) írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá, az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

4.4. A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

A Szolgáltató a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőn belül továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti.

4.5. Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök

A Szolgáltató panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- Ügyvezető

4.6. Minőségi kifogás

Minőségi kifogást is érintő panaszok esetében ki kell tölteni a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” nevű nyomtatványt, függetlenül attól, hogy a panasz írásbeli vagy szóbeli.

A minőségi kifogások megtételére a fogyasztónak a megvásárolt árura vonatkozó szavatosság és jótállási joga érvényesítése kapcsán van lehetősége.

5. A Szolgáltató egyedi eljárásrendje

5.1. Hibás árukkal kapcsolatos ügyfél-panaszok kezelése

Ha az ügyfél (fogyasztó) által előadott hiba egyértelműen megállapítható, akkor az ügyfélnek (fogyasztónak) az alábbi választási lehetőségek állnak a rendelkezésére:

- Azonnali csere
- Azonnali pénzvisszafizetés / levásárlás

Ha az ügyfél (fogyasztó) által előadott hiba egyértelműen nem állapítható meg, akkor a Szolgáltató a panaszkezelési jegyzőkönyv felvételét követően, szóbeli tájékoztatást ad arról, hogy amennyiben a bevizsgálás során a gyártó által megállapítást nyer, hogy a áru nem rendelkezik hibával, akkor a gyártói bevizsgálás költsége az ügyfelet (fogyasztót) terheli. Ezt követően a Szolgáltató a panasszal érintett árut elküldi bevizsgálásra a gyártóhoz.

Amint a gyártótól visszaérkezik kifogásolt áru és a gyártói állásfoglalás, akkor a Szolgáltató a panaszkezelési jegyzőkönyvben megadott elérhetőségeken értesíti az ügyfelet (fogyasztót).

Amennyiben az ügyfél (fogyasztó) panasa megalapozott, akkor az ügyfélnek (fogyasztónak) az alábbi választási lehetőségek állnak a rendelkezésére:

- Csere
- Pénzvisszafizetés/ levásárlás

Amennyiben az ügyfél (fogyasztó) panasa fogyasztóvédelmi jogilag nem megalapozott, akkor a panasszal érintett árut a Szolgáltató az ügyfél (fogyasztó) birtokába bocsátja – ha a mintavétel után még birtokba bocsátható az áru – és a gyártói jegyzőkönyvvel, és a Szolgáltató panaszkezelési jegyzőkönyvével zárul a panaszkezelési eljárás.

5.2. Nem hibás árukkal kapcsolatos ügyfél panaszok kezelése

Amennyiben a panasz nem az áru hibájára irányul, akkor a Szolgáltató nem köteles lefolytatni a panaszkezelési eljárását. Ugyanakkor az ügyfélcentrikusság elvét előtérbe helyező Szolgáltató, a sértetlen csomagolású terméket, a vásárlást igazoló nyugtával az ügyféltől (fogyasztótól) visszaveszi, és az ügyfélnek (fogyasztónak) lehetősége van az áru vételárát a Szolgáltatónál levásárolni.

A Szolgáltató a fenti panasszal kapcsolatban jegyzőkönyvet köteles felvenni.

A panaszról a jegyzőkönyv felvételekor a Szolgáltató legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
- áru megnevezése, termékkód, vételár

5.4. Csomagfeladással kapcsolatos ügyfél panaszok kezelése

Amennyiben az ügyfél (fogyasztó) a szolgáltatástól részben vagy egészben el kíván állni, akkor az árut a saját költségén köteles visszaküldeni a Szolgáltató székhelyére, a www.multi4u.hu elnevezésű honlapon közzétett elállási nyilatkozattal együtt.

Az áru házhozszállítással történő megrendelése esetén az ügyfél, a szóban (telefonon) bejelentett panaszát írásban is köteles a Szolgáltató részére megküldeni. Abban az esetben, ha az áru csomagolása sérült, hibás, és a futárszolgálat munkatársa erről nem vett fel jegyzőkönyvet, akkor az áru hibás csomagolását dokumentáló fényképet is mellékelnie szükséges az ügyfélnek (fogyasztónak) az írásbeli panaszbejelentéséhez.

Az áru Szolgáltató általi érkezését követően, amennyiben az áru csomagolása bontatlan, sértetlen, akkor az ügyfél (fogyasztó) elállási nyilatkozatának a Szolgáltató pénzügyi osztályára történő továbbítását követően, a jóváíró számla kiállításra kerül, és a Szolgáltató haladéktalanul visszautalja az áru vételárát. Amennyiben a teljes csomag kerül az ügyfél (fogyasztó) által visszaküldésre, akkor a Szolgáltató a számlán szereplő kiszállítás díját is visszafizeti az ügyfél (fogyasztó) részére. Az áru visszaküldésének díja az ügyfelet (fogyasztót) terheli.

A Szolgáltató minden panaszbejelentésről/elállási nyilatkozatról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet sorszámmal lát el.

Az ügyfél (fogyasztó) minőségi kifogása esetén az 5.1. pontban foglaltak szerint jár el a Szolgáltató.

Amennyiben az ügyfél (fogyasztó) által az árurol előterjesztett leírás, vagy fénykép alapján megállapítható, hogy az áru hibás, akkor a Szolgáltató az ügyfél (fogyasztó) részére futárszolgálattal megküldi a csere terméket, és a vissza fuvarban elhozza az ügyféltől (fogyasztótól) a hibás árut. A fentiekől eltérő minden más esetben, az ügyfél (fogyasztó) kötelezettsége az, hogy a hibás árut a Szolgáltató részére megküldje, vagy a Szolgáltató üzlethelyiségeibe bevigye.

Az írásbeli panaszbejelentés Szolgáltató részére történő beérkezését követően, a beérkezés sorrendjében a Szolgáltató panasz kivizsgálásának menete az alábbiak szerint történik:

- Fénykép vagy sérülési jegyzőkönyv (melyet a futárszolgálat állít ki) másolata nélkül a Szolgáltatónak nincs lehetősége a panaszbejelentést kivizsgálni.
- Áru sérülés esetén, a sérült árut, (annak teljes megsemmisülését leszámítva) minden esetben visszáruval visszahozatja a Szolgáltató a futárszolgálattal.
- A panasz elutasítása esetén, az elutasítás indokáról és az ügyfél (fogyasztó) jogorvoslati lehetőségeiről válaszként írásban tájékoztatást küld.
- Az írásban beérkezett panasz feldolgozásakor a Szolgáltató automatikusan e-mail válaszüzenetet küld az ügyfél (fogyasztó) részére.

A csomagolási hibával kapcsolatban a Szolgáltató telefonon egyeztet az ügyféllel (fogyasztóval) az alábbi lehetőségeiről:

- futárszolgálat igénybevételével csere a Szolgáltató költségén,
- az ügyfél (fogyasztó) következő megrendelésében történő jóváírás, pótlás vagy költség jóváírás formájában,
- az ügyfél (fogyasztó) által választott módon történő hibás csomagolású áru Szolgáltató részére történő visszaküldését követő költségtérítés banki átutalással.

A telefonos egyeztetés során a panasz jegyzőkönyvben rögzítésre kerül.

6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

Szolgáltató hibás teljesítése esetén az ügyfél (fogyasztó) a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését az ügyfélnek (fogyasztónak) kell bizonyítania. Ha a Szolgáltató a szerződés megkötését vitatja, akkor felhívja az ügyfél (fogyasztó) figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének - a fogyasztóvédelemről szóló

törvényben foglaltakkal összhangban álló - módjára. A szerződés megkötése bizonyított, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot a fogyasztó bemutatja.

A Szolgáltató az ügyfél (fogyasztó) nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a kezeléséhez,

b) a fogyasztó és a Szolgáltató közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés Szolgáltató általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére bocsátja.

Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

A Szolgáltató a fogyasztó szavatossági igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

A szavatossági igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.

Ügyfél (fogyasztó) – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az ügyfél (fogyasztó) által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna, vagy, ha a termék élelmiszer, háztartási és szépségápolási jellegéből adódóan egyszerű fogyasztási terméknek minősül és a kijavítás fogalmilag kizárt. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, vagy nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy kérheti adott esetben a hibás áru értékének levásárlását, vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat, ami tulajdonképpen a vételár visszatérítése. Választott kellékszavatossági

jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban az ügyfél viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Ha az ügyfél (fogyasztó) által előadott hiba egyértelműen megállapítható, akkor az ügyfélnek (fogyasztónak) az azonnali kicserélés vagy az azonnali vételár visszafizetés (szerződéstől való elállás), vagy a termék értékének levásárlására van lehetősége.

Ha az ügyfél (fogyasztó) által előadott hiba egyértelműen nem állapítható meg, és a gyártói bevizsgálást követően a gyártói állásfoglalás alapján megállapítást nyer, hogy az ügyfél (fogyasztó) panasa megalapozott akkor az ügyfél a termékcsere, vagy az áru értékének levásárlási lehetőségei közül választhat.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést (legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze).

Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti, tehát minden új árura 2 év kellékszavatosság vonatkozik fogyasztói szerződés esetén. Az egyszerű fogyasztási termékek (élelmiszer jellegű termékek) esetén az árun feltüntetett minőségmegőrzési időn vagy fogyaszthatósági határidőn belül köteles a Szolgáltató szavatolni az áru hibátlan minőségét. Míg a háztartási és szépségápolási jellegű egyszerű fogyasztási termékek esetében a felhasználhatóság időpontján belül köteles szavatolni a Szolgáltató a termék hibátlan minőségét.

A kellékszavatossági igények érvényesítésére rendelkezésre álló 2 év két részre tagolódik:

Az ügyfél (fogyasztó) a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az ügyfél (fogyasztó) igazolja, hogy az árut a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már az ügyfél (fogyasztó) köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

7. Termékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

Ingó dolog (termék) hibája esetén ügyfél (fogyasztó) – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként az ügyfél (fogyasztó) kizárólag a hibás áru kijavítását vagy kicserélését kérheti, ha a termék élelmiszer, háztartási és szépségápolási jellegéből adódóan egyszerű fogyasztási terméknek minősül és a kijavítás fogalmilag kizárt.

Az áru akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét az ügyfél (fogyasztó) az áru gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az ügyfélnek (fogyasztónak) kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy: a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, vagy hozta forgalomba, vagy a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, vagy a termék jellegéből adódóan a tartós fogyasztási termékek esetében a kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

8. Jogérvényesítés

8.1. Az ügyfél további jogérvényesítési lehetőségei:

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás továbbá arra is kiterjed, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

8.1.1. Békéltető Testület

Amennyiben a Szolgáltató panaszkezelési tevékenysége nem az ügyfél megelégedésére történt, vagy az ügyfél panaszát a Szolgáltató elutasította, az ügyfél (fogyasztó) területileg illetékes Békéltető Testületek ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő

ügyfélnek, vagy a fogyasztónak a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie.

A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a www.bekeltetes.hu oldalon, vagy üzleteinkben, továbbá jelen szabályzat 1. számú mellékletében.

A Békéltető Testület hatáskörébe a termékek minőségével, biztonságosságával, és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben adás-vételi szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályokban, illetve a szerződésben foglaltaknak a fogyasztó a Békéltető Testülethez fordulhat, vagyis a békéltetést csak a fogyasztó, mint magánszemély kezdeményezheti. Az nem akadály a Békéltető Testület eljárásának, ha más hatóság már lefolytatta az eljárást, és azt jogerősen befejezte, de a panaszos továbbra is úgy érzi, hogy az ügyének a Békéltető Testület hatáskörébe tartozó elemét még nem bírálták el.

8.1.2. Bíróság

Ha a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, akkor az ügyfél a panaszával kapcsolatban a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

8.1.3. Járási (kerületi) hivatalok

Amennyiben a Szolgáltató a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtevesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhely és tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatalhoz fordulhat. A fővárosi vagy megyei kormány~~járási~~ ~~(kerületi)~~ hivatalok elérhetősége az alábbi honlapon érhető el:

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

8.1.4. Online vitarendezési platform:

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot. Amennyiben a Szolgáltató és az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül

fel, a fogyasztó egy online vitarendezési platformon keresztül kezdeményezheti a panaszának benyújtását, továbbá a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Ezen eljárás egyszerűbb, gyorsabb, hatékonyabb, olcsóbb, mint a bírósági eljárás, ugyanis négy szakaszból áll, melyek mindegyike online végezhető: panasz benyújtása; vitarendezési testület kiválasztása közös megegyezéssel; panaszkezelés a vitarendezési testület által; eredmény és a panasztételi eljárás lezárása.

Az online vitarendezési platform elérhető a következő linken:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

9. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat az aláírásának a napján lép hatályba. A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell. Jelen szabályzat *(a szabályozási környezet változásától független)* kötelező felülvizsgálatának időpontja a szabályzat hatályba lépésétől számított 1 év.

A szabályzat mellékleteinek aktualizálása nem jelenti a szabályzat módosítását, azok szükség szerint a szabályzattól függetlenül is módosíthatóak.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Békéltető Testületek elérhetőségei
2. számú melléklet: „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” - minta
3. számú melléklet: „Jegyzőkönyv a fogyasztó szóbeli panaszáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján” – minta
4. számú melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

1. számú melléklet: Békéltető Testületek elérhetőségei:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Megyei Békéltető Testületek felsorolása	Elérhetőségek
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület	Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Levelezési címe: 6001 Kecskemét Pf. 228. Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532 Fax száma: (76) 501-538 E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Baranya Megyei Békéltető Testület	Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36. Telefonszáma: (72) 507-154 20/283-3422 Fax száma: (72) 507-152 E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu , info@baranyabekeltetes.hu Honlap: www.pbkik.hu , www.pecsikamara.hu , www.baranyabekeltetes.hu
Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület	Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszáma: (66) 324-976, Fax száma: (66) 324-976
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Ideiglenes székhely: 3525 Miskolc, Vologda u. 3. Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870 Fax száma: (46) 501-099 E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu Honlap: www.borsodmegye.hu
Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület	Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszám: +36 1 488 2131 Telefax: +36 1 488 2186 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 Fax száma: (62) 426-149 E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu Honlap: http://www.bekeltetes-csongrad.hu/
Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 E-mail cím: fmkik@fmkik.hu , bekeltetes@fmkik.hu
Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-217 Fax száma: (96) 520-218 E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület	Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

	<p>Ügyintézés helye: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefonszáma: (52) 500-745, (52) 500-710 Fax száma: (52) 500-720 E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu</p>
Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	<p>Címe: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint Levelezési címe: 3300 Eger, Pf. 440. Telefonszáma: (36) 416-660/105 E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu</p>
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	<p>Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306. szoba Telefonszáma: (20) 373-2570 E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu</p>
Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	<p>Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszáma: (34) 513-010 Fax száma: (34) 316-259 E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu Honlap: kemkik.hu</p>
Nógrád Megyei Békéltető Testület	<p>Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a Telefonszám: (32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862 E-mail cím: nkik@nkik.hu Honlap: www.nkik.hu</p>
Pest Megyei Békéltető Testület Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara	<p>Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240. Levelezési címe: 1364 Budapest, Pf. 81. Telefonszám: +36 1 269 0703 Fax száma: +36 1 269 0703 Ügyfelfogadás: keddtől-csütörtökig 9-14 óra között E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap: www.panaszrendezes.hu</p>
Somogy Megyei Békéltető Testület	<p>Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma: (82) 501-000 Fax száma: (82) 501-046 E-mail cím: skik@skik.hu</p>
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	<p>Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszáma: (42) 311-544, Fax száma: (42) 311-750 E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu</p>
Tolna Megyei Békéltető Testület	<p>Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszáma: (74) 411-661 Fax száma: (74) 411-456 E-mail cím: kamara@tmkik.hu</p>
Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	<p>Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma: (94) 312-356 Fax száma: (94) 316-936 E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu</p>
Veszprém Megyei Békéltető Testület	<p>Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1., Pf. 220 Telefonszáma: (88) 814-111 Fax száma: (88) 412-150</p>

	E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu
Zala Megyei Békéltető Testület	Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. Telefonszáma: (92) 550-513 Fax száma: (92) 550-525 E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu Honlap: http://www.bekelteteszala.hu/

1. számú melléklet: „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” – minta:

**A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak haladéktalanul és igazolható módon kell átadni.
A vállalkozás köteles a jegyzőkönyvet annak felvételétől számított 3 évig megőrizni.**

JEGYZŐKÖNYV a fogyasztó minőségi kifogásáról

a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet alapjánⁱ

Fogyasztó neve:
Fogyasztó címe:
Termék megnevezése:
Termék vételára:
Teljesítés időpontjaⁱⁱ:
Hiba bejelentésének időpontja:
Hiba leírása:
Fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogⁱⁱⁱ:
Kifogás rendezésének módja (amennyiben eltér a fogyasztó által érvényesített igénytől, akkor ennek indoka)^{iv}:
Kifogás rendezésének elutasítása esetén ennek indoka^v:

Amennyiben a terméket (kijavításra vagy a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében) átvette a vállalkozás:

A termék beazonosításához szükséges adat(ok):

A termék vállalkozás általi átvételének időpontja:**Időpont, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti:**

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a www.bekeltetes.hu oldalon.

Alulírott fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok, hogy a vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint kezelje.

A jegyzőkönyv felvételének időpontja:**Vállalkozás (cégszerű aláírása)****Fogyasztó**

ⁱ Jegyzőkönyvet akkor kell felvenni, ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó Ptk. szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt vagy jogszabály alapján őt megillető jótállási igényt érvényesít. A Ptk. szerinti termékszavatossági igény érvényesítése esetén a vállalkozás helyett a dolog gyártóját terhelik a rendelet szerinti kötelezettségek.

ⁱⁱ A szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontja a termék átadásának időpontja vagy (ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végezte, akkor) az üzembe helyezés időpontja.

ⁱⁱⁱ A Ptk. 6:159. § (2), valamint 6:173. § (2) bekezdése értelmében kellékszavatossági és jótállási igény alapján a fogyasztó választása szerint

- *elsősorban* kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak - másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- *másodsorban* az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, ~~a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja,~~ vagy a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Ptk. 6:168. § (1) bekezdése alapján termékszavatossági igényként a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

^{iv} Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.

^v Ld. 4. számú megjegyzést

3. számú melléklet: „Jegyzőkönyv a fogyasztó szóbeli panaszáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján” – minta

A jegyzőkönyv másolatot a fogyasztónak a vállalkozás köteles átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal együtt köteles a vállalkozás a fogyasztó részére megküldeni.

J E G Y Z Ő K Ö N Y V a fogyasztó szóbeli panaszáról

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján

Fogyasztó neve:	Fogyasztó lakcíme:
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:	
A fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
A vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):	
A panasz egyedi azonosítószáma:	

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A fogyasztó aláírása

4. számú melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:³

.....
.....

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:⁴

.....
.....

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:⁵

.....

A fogyasztó(k) neve:

.....

A fogyasztó(k) címe:

.....

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

.....

.....

Kelt:

³ Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és – ha van – telefonszámának, telefax-számának és elektronikus levelezési címének megjelölése.

⁴ Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése

⁵ A megfelelő jelölendő