

Panaszügyintézési tájékoztató

Amennyiben a fenti oldalakon nem találta meg az Önt érdeklő témát, vagy bármi egyéb kérdése, észrevétele van, keressen bennünket az alábbi elérhetőségeken:

Ügyfélszolgálat helye: 3950 Sárospatak, Eötvös út 1/A. Előzetes telefonos egyeztetés szerint ügyfélfogadás.

Ügyfélszolgálati idő: Hétfőtől-Péntekig 8:00-18:00 Előzetes telefonos egyeztetés szerint ügyfélfogadás.

Levelezési cím: 3950 Sárospatak, Eötvös út 1/A.

Telefonszám: +36-1-5-333-111; +36-30-740-3447; +36-30-9-788-985

Elektronikus levelezési cím: info@udoor.hu

Panaszainak elintézéséhez szükséges, hogy közölje a kérdéses megrendelésben feltüntetett minden adatot, hogy azonosítani tudjuk a panasszal érintett teljesítést. Panasz esetén keressen bennünket az alábbiak szerint:

Székhely: INNOVAWERT KFT. 3950 Sárospatak, Eötvös út 1/A.

Panaszügyintézés helye: INNOVAWERT KFT. 3950 Sárospatak, Eötvös út 1/A.

Panaszkezelés módja: levélben, elektronikus levélben, telefonon

Levelezési cím: INNOVAWERT KFT. 3950 Sárospatak, Eötvös út 1/A.

Telefonszám: +36-1-5-333-111; +36-30-740-3447; +36-30-9-788-985

Elektronikus levelezési cím: info@udoor.hu

A telefonon érkező panaszokat azonnal megvizsgáljuk és tájékoztatjuk álláspontunkról a panaszost, illetve lehetőség szerint orvosoljuk a panaszt. Ha a vevő nem ért egyet a szóbeli panaszára kapott válasszal, írásban meg kell küldenie részünkre a panaszát. Ebben az esetben az alábbiak szerint, az írásbeli panaszokra vonatkozó rendelkezések szerint járunk el.

Az írásbeli panaszokat 30 napon belül megvizsgáljuk és megválaszoljuk. A panasz elutasítása esetén válaszunkat indokoljuk. Amennyiben válaszunkkal nem ért egyet, úgy felügyeleti szervünkhöz fordulhat panaszával. Felügyeleti szerveink a következők:

megrendeléssel kapcsolatban (adatbeviteli hibák javításának lehetősége, visszaigazolás) az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság;

jogszabály szerinti kötelező tájékoztatás, adatok kötelező közzétételének elmulasztása esetén az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, illetve a Gazdasági versenyhivatala, amennyiben a mulasztás a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas (bővebb információt a www.gvh.hu weboldalon talál);

elektronikus hirdetéssel kapcsolatos szabályok megsértése esetén a Nemzeti Hírközlési Hatóság (bővebb információt a www.nmhh.hu weboldalon talál);

a termék minőségét, a szavatossági jogok érvényesítését, a fogyasztók tájékoztatását és a panaszügyintézkést az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi;

Panaszkezelési tájékoztató

Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál: Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

Békéltető testület: A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a fogyasztó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. A kérelemnek tartalmaznia kell

1. a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. c) ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. e) a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését

6. f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
7. g) a testület döntésére irányuló indítványt,
8. h) a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről. Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást. A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>. A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.

Bírósági eljárás: Ön jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

A fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben első fokon megyei illetékességgel a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei, másodfokon országos illetékességgel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el. Az illetékességet megalapozza a fogyasztó lakóhelye, a vállalkozás székhelye, telephelye, valamint a jogsértés elkövetésének helye is. A kérelem bármely illetékes felügyelőségnél benyújtható.

Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) alapján Önnek jogában áll az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platformon keresztül érvényesíteni panaszát, amelyet a következő linken ér el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>.

A panaszokra vonatkozó dokumentációt 5 évig megőrizzük (törlésére a panasz lezárását követő naptári év január 31-ig kerül sor).

Jelenleg nem áll rendelkezésre a webáruházak működésére vonatkozó magatartási kódex.