

**Az ALU-TECHNIKA Kft.  
Panaszkezelési Szabályzata**

**I. Értelmező rendelkezések**

**a) fogyasztó:** 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. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is,

**b) vállalkozás:** aki a **fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény** (továbbiakban: **Fgy. tv.**) 1. § szerinti tevékenységet [1. § (1) E törvény hatálya - a (2) bekezdésben meghatározott eltéréssel - a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.; (2) E törvény hatálya nem terjed ki a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek MNB által felügyelt tevékenységére] önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

**c) fogyasztói jogvita:** a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

**II. Panaszkezelés**

**A vállalkozás az Fgy. tv. 17/A. § (1) bekezdése alapján köteles a fogyasztót tájékoztatni:**

**A.**

**Fogyasztói tájékoztatás**

**A/1.**

- a) A vállalkozás székhelye: 1195 Budapest, Vas Gereben utca 4.
- b) A panaszügyintézés helye: 1195 Budapest, Vas Gereben utca 4.
- c) A panaszkezelés módja: személyesen, jegyzőkönyv felvételével; vagy írásban
- d) A vállalkozás levelezési címe: 1195 Budapest, Vas Gereben utca 4.  
A vállalkozás elektronikus levelezési címe: [info@alutechnika.hu](mailto:info@alutechnika.hu)  
A vállalkozás honlapja: [www.alutechnika.hu](http://www.alutechnika.hu)  
A vállalkozás telefonszáma: 06-1-348-08-60

## A/2.

A fogyasztó a következő helyeken nyújthat be panaszt:

### **Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7.

Telefon: 06-1-450-25-98

### **B.K.I.K. Békéltető testülete**

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-21-31

[www.bekelteto.hu](http://www.bekelteto.hu)

### **XIX. kerületi Önkormányzat Jegyzője**

1195 Budapest, Városház tér 18-20.

Telefon: 06-1-347-45-68

## **B.**

### **Panaszkezelés folyamata**

A **fogyasztó** a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek **az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti társaságunkkal.**

A **szóbeli panaszt** azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A **panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell** az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

**Az írásbeli panaszt a vállalkozás** - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - **a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.** A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **3 (három) évig köteles megőrizni,** és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

**A panasz elutasítása esetén** a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást (társaságunk igénybe veszi a fogyasztói jogvita rendezésére a békéltető testületi eljárást).

Budapest, .....

**ALU-TECHNIKA Kft.**  
(képviseli: Gárgyás Péter ügyvezető)