

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

1. Panasz

A fogyasztó (a továbbiakban: Vevő) a Dual Autócentrum Kft.-nek (székhelye: 5600 Békéscsaba, Szarvasi út 117.) (a továbbiakban: Eladó), illetve az Eladó 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 az Eladóval.

A panaszügyintézés helye megegyezik a forgalmazás, értékesítés helyével:
5600 Békéscsaba, Szarvasi út 117.

Az Eladó elérhetőségei:

Cím: 5600 Békéscsaba Szarvasi út 117;
6000 Kecskemét Szegedi út 90. (fióktelephely)
Telefonszám: 06 20 80 43 666
E-mail cím: szavatossag@autodual.hu

Ha a Vevő a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó 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 Vevőnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra előírtak szerint köteles eljárni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Eladó köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Az írásbeli panaszt az Eladó annak beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. 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.

Az Eladó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

2. Fogyasztói jogvita

Fogyasztói jogvitának minősül 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.

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 megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által működtetett szakmailag független testület.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület tagja egyedül jár el. Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita bonyolultsága indokolja, a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről. A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét. Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozza.

JEGYZŐKÖNYV MINTA FOGYASZTÓI PANASZRÓL

1. Vállalkozás neve: Dual Autócentrum Kft.
székhelye: 5600 Békéscsaba, Szarvasi út 117.
2. Fogyasztó (Vevő) neve:
lakcíme:
3. A panasz előterjesztésének helye:
ideje:
módja:
4. Szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma:
5. Fogyasztó (Vevő) panaszának részletes leírása:
6. Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:
7. Vállalkozás (Eladó) nyilatkozata a fogyasztó (Vevő) panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:
8. A panasz elutasítása esetén az Eladó köteles a fogyasztót (Vevőt) 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 (Vevő) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét:

A fogyasztó (Vevő) a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A fogyasztó (Vevő) lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége és levelezési címe: *[erről a listáról választható ki, a testületek gombra kattintva: <https://bekeltetes.hu/udvozlo>]*

A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Eladó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást: *igen/nem*.

9. A jegyzőkönyv felvételének helye:
ideje:
10. A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása: _____
11. Fogyasztó (Vevő) aláírása: _____