

## Az Onlinemárkabolttok Magyarország Kft. Vevőszolgálatának Panaszkezelési Szabályzata és Eljárásrendje

### I. Célkitűzések

A szabályzat célja, hogy az Onlinemárkabolttok Magyarország Kft. Vevőszolgálata (továbbiakban: Vevőszolgálat) jelen szabályzat használatával:

1. Az Ügyfelek panaszait gyorsan, hatékonyan és átláthatóan vizsgálja és kezelje;
2. A panaszok kapcsán beérkezett információk alapján szolgáltatásait folyamatosan javítsa;
3. Az aktuális jogszabályi előírásoknak megfeleljen;
4. A Vevőszolgálatról és az Onlinemárkabolttok Magyarország Kft. termékeiről kialakított pozitív megítélést fenntartsa és tovább erősítse.

Az Onlinemárkabolttok Magyarország Kft. (továbbiakban: Vállalkozás) a termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszokat rögzíti, vizsgálja és az eredményekről tájékoztatja az Ügyfelet.

### II. Hatály és alkalmazási kör

Jelen Panaszkezelési szabályzat kiterjed az Onlinemárkabolttok Magyarország Kft. által forgalmazott termékekre.

### III. Alapfogalmak

3.1. Panaszos lehet az a természetes személy, jogi személy, gazdálkodó szervezet, aki a Vevőszolgálat szolgáltatását Ügyfélként jogosult igénybe venni, vagy aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Panaszosnak tekintendő továbbá az a személy is, aki a Vevőszolgálat eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja (a továbbiakban: Panaszos / Ügyfél).

3.1. Ki a fogyasztó? Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

### IV. Panaszbejelentés módja, elérhetőségek

4.1. A Vevőszolgálatnál a panasz előterjesztésére a következő elérhetőségek valamelyikén van lehetőség:

- a) Személyesen: a Vevőszolgálat székhelyén, munkanapokon  
címe: 7624 Pécs, Szigeti út 144.  
Nyitvatartási idő: Hétfő – Péntek 8:00 – 14:00
- b) Postai úton: a Vevőszolgálat levelezési címén  
Onlinemárkabolttok Magyarország Kft.  
cím: 7624 Pécs, Szigeti út 144.
- c) Elektronikusan emailben: [vevoszolgalat@onlinemarkaboltok.hu](mailto:vevoszolgalat@onlinemarkaboltok.hu)
- d) Online űrlap kitöltésével: <https://www.onlinemarkaboltok.hu/panaszbejelentes>
- e) Telefonon: + 36 30/246-8661

#### 4.2. A panasz beérkezése

A panasz abban az időpontban tekinthető a Vevőszolgálathoz beérkezettnek, amikor a Vevőszolgálat székhelyére (7624 Pécs, Szigeti út 144.) beérkezik (postai úton vagy személyesen). Elektronikusan vagy online űrlapon bejelentett panasz esetén a panasz beérkezéséről automatikus üzenetben tájékoztatjuk az Ügyfelet.

#### 4.2.1. Szóbeli panasz esetén

A szóban történő panaszbejelentést azonnal meg kell vizsgálni és amennyiben lehetséges, azonnal orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyintéző a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát helyben a fogyasztónak átadni és intézkedni annak nyilvántartásba vételéről.

#### 4.2.2. Írásbeli panasz esetén

A beérkezett írásos dokumentumot az iktatásért felelős ügyintéző a panasznyilvántartó rendszerében rögzíti, továbbítja a Vevőszolgálat vezetőjének, aki a panasz részletei szerint utasítást ad annak kivizsgálásra, a szükséges intézkedések megtételére.

#### 4.2.3. Elektronikus úton beérkezett panasz esetén

A 4.2.2. pontban leírtak alkalmazandók.

#### 4.3. A panaszban megadandó információk

Ahhoz, hogy a panaszt a Vevőszolgálat rövid időn belül és megfelelően kezelni tudja, Ügyfélnek az alábbi információkat szükséges megadnia a panasz bejelentésekor:

- Ügyfél neve
- Ügyfél elérhetősége (emailcím, telefonszám)
- Panasz részletes leírása

Meghibásodott termékkel kapcsolatos bejelentés esetén a fenti információkon kívül szükséges:

- Számla sorszáma
- Termék jelenlegi rendeltetési címe
- Meghibásodott termék megnevezése
- Termék hibájának leírása
- Meghibásodás ideje

### V. Panaszkezelési folyamat

#### 5.1. Válaszadási határidő

Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. Amennyiben a Vevőszolgálat a panaszt elutasítja, elutasító álláspontját indokolni köteles, írásos formában tájékoztatva a fogyasztót arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét. A panasz kivizsgálását az ügyfélbejelentéseket a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. A tények feltérképezését, szükség esetén az állásfoglalások bekérését, független szakértői vizsgálatok beérkeztét követően, írásban tájékoztatja az Ügyfelet a vizsgálat eredményéről. Amennyiben a bejelentés, jegyzőkönyv, nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához a Vevőszolgálat munkatársa haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot a hiányzó adatok pótlása érdekében. Amennyiben a vállalkozás elutasítja a fogyasztó panaszát, úgy szükséges a válaszban a jogorvoslat lehetőségéről tájékoztatni a panaszost.

#### 5.2. Ismételt panasz kezelése

Amennyiben az Ügyfél korábbi panaszát a Vevőszolgálat elutasította, mely választ az Ügyfél nem fogadja el, és ugyanazon ügyben, azonos tárgyú panaszt tesz, úgy azt, amennyiben az ügyben újabb

körülményt az Ügyfél nem tár fel, a korábbi panaszával megegyező ügyszámon kezeljük. Az ismételt panasz elutasításának az indokolásban a Vevőszolgálat csak arra köteles utalni, hogy a benyújtott ismételt panaszt jogosult érdemi vizsgálat nélkül elutasítani, és a korábbi panaszra adott választ a továbbiakban is fenntartani, melyhez a korábbi panaszra adott választ is csatolja.

### 5.3. A Panaszügyi Nyilvántartás

A Vevőszolgálat a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. Minden beérkezett panaszról nyilvántartást vezet, annak érdekében, hogy a panaszok, és azok rendezése, illetve a megoldásukat szolgáló intézkedések nyomon követhetők legyenek.

## VI. Döntés és visszajelzés

6.1. A Panaszos értesítésének módja emailen történik.

6.2. A panasz elfogadása esetén felajánlott megoldások:

- Javítás
- Csere
- Visszatérítés
- Elállás

6.3. Ha a panasz elutasításra kerül, annak részletes indoklása szükséges. További információk a VIII. Jogorvoslati lehetőségek pontban.

## VII. A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése

Hibás teljesítés miatt két lépcsőben, összesen négyféle szavatossági igényt érvényesíthet a Fogyasztó:

- Az első lépcsőben kérheti a termék kijavítását vagy kicserélését, amelyek közül – főszabály szerint – választhat.
- Nincs módja a választásra,
  - ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy
  - ha az a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne az eladó vállalkozásnak.
- Árleszállításra és elállásra (amelyek közül szintén választhat) akkor van lehetősége a vevőnek, ha a kijavításra vagy kicserélésre – a lehetetlenség vagy az aránytalanság miatt –
  - nem volt joga, vagy
  - azt a vállalkozás nem vállalta vagy nem végezte el megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül. Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, jegyzőkönyvet (Jegyzőkönyv a Fogyasztó minőségi kifogásáról 19/2014.(IV.29.) NGM rendelet szerint) kell felvenni, amiben a rendezési mód indoklását meg kell adni.

### 7.1 Jegyzőkönyv felvétele

A Vevőszolgálat munkatársa jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

- a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a készülék termék megnevezését azonosító adatait,
- c) a hiba bejelentésének időpontját,
- d) a hiba leírását,
- e) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot,
- f) a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

## 7.2. Válaszadási határidő

Ha a Vevőszolgálat a fogyasztó szavatossági vagy jótállási 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.

## 7.3. Jegyzőkönyv nyilvántartás

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

## VIII. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, vagy amennyiben az Ügyfél a Vevőszolgálat álláspontjával nem ért egyet, az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Amennyiben Szolgáltató és Vásárló között esetlegesen fennálló jogvita Szolgáltatóval folytatott tárgyalások során nem rendeződik, a Vásárló jogosult:

- Panasztételre a fogyasztóvédelmi hatóságnál,
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezésére

A Vállalkozás bejegyzett székhelye szerint területileg illetékes hatóság:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Pécs

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Elérhetőség:

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154, E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlap: [baranyabekeltetes.hu](http://baranyabekeltetes.hu)

## IX. Termékvisszahívás

Amennyiben egy olyan termék, amelyből már vásároltak a fogyasztók, biztonsági kockázatot jelent, az illetékes hatóság elrendeli az érintett termék visszahívását. Ha Önnek tudomására jut, hogy az Ön által vásárolt termék visszahívás tárgyát képezi, kövesse pontosan a hatóságok utasításait. Az Európai Unió uniós szintű biztonsági riasztórendszer léptetett életbe a fogyasztók védelmében a nem élelmiszer jellegű termékekre vonatkozóan. Ennek felületén a fogyasztók megtalálják az összes termékvisszahívási riasztást, amelyet az uniós országok nemzeti hatóságai kibocsátottak az élelmiszerek és a gyógyszerek kivételével valamennyi termék kategóriában.

Az Onlinemárkabolat Magyarország Kft. elkötelezett, hogy csak biztonságos termékeket forgalmazzon. Annak érdekében, hogy a Fogyasztók a termékek rendeltetésszerű használata mellett esetlegesen felmerülő kockázati tényezőkről is értesüljenek, a Vállalkozás a honlapján elérhetővé teszi a termékek részletes használati és kezelési útmutatóit, melyek tartalmazzák a gyártók által előírt biztonsági óvintézkedéseket.

Az Onlinemárkabolat Magyarország Kft. elkötelezett, hogy együttműködjön a piacfelügyeleti hatóságokkal az általa forgalmazott érintett termékekkel kapcsolatos kockázatok kiküszöbölésére vagy csökkentésére érdekében.

A Safety Gate portál egy külön része lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy tájékoztassák a Bizottságot a piacon fellelt olyan termékekről, amelyek kockázatot jelentenek a fogyasztók egészségére és biztonságára.

#### 9.1. Termékvisszahívási eljárás

- a. **Értesítés a hatóságok felé:** a Safety Gate portál tájékoztatja a nyilvánosságot, és lehetővé teszi számukra a panaszok benyújtását veszélyes termék esetén.
- b. **Fogyasztók értesítése:** a Safety Business Gateway portálon a Vállalkozás tájékoztatni tudja a hatóságokat és a fogyasztókat a veszélyes termékekről és balesetről. A Vállalkozás egy esetleges termékvisszahívás esetén a fogyasztókat több csatornán is értesíti: a Vállalkozás weboldalán, emailen, Safety Gate portálon.
- c. **Visszahívási folyamat részletei:**

A visszahívott termékkel kapcsolatos teendőkről a Vevőt minden esetben tájékoztatjuk.

A termékvisszahívás esetén javítás, a csere vagy a visszahívott termék értékének megfelelő visszatérítése közül az adott probléma fajtájától függően legalább két lehetőséget kínálunk fel a fogyasztók számára, kivéve, ha ez lehetetlen vagy aránytalan. A termék javítása csak akkor tekinthető lehetséges jogorvoslatnak, ha garantálható a megjavított termék biztonságossága. A visszatérítés összegének meg kell egyeznie legalább a fogyasztó által fizetett árral, a nemzeti jogszabályokban előírt további kártérítés sérelme nélkül.

#### X. Panaszok és visszahívások nyilvántartása

- a. A panaszokról a Vállalkozás nyilvántartást vezet, melynek tartalma: bejelentés dátuma, panaszos neve, probléma leírása, megtett intézkedések, visszahívások statisztikái.
- b. Megőrzési idő: Vállalkozás a dokumentációt legalább 5 évig köteles megőrizni.

**További részletes információkat a Vállalkozás mindenkor hatályos Általános Üzlet Feltételek dokumentumában talál.**

**Link:** <https://www.onlinemarkaboltok.hu/aszf>

Pécs, 2025.01.03.

Onlinemárkabolt Magyarország Kft. Vevőszolgálat