

A panaszkezelés módja az adásvételi szerződés esetén

Szolgáltató

Név:	MTE SPECIÁL Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövid név:	MTE SPECIÁL Kft.
Székhely:	4300 Nyírbátor, Zrínyi utca 81.
Levelezési cím:	4300 Nyírbátor, Zrínyi utca 81.
Üzlet címe:	4300 Nyírbátor, Zrínyi utca 77.
Telefonszám:	+36 70 4310559
E-mail cím:	info@mtealkatresz.hu info@traktorfek.hu
Adószám:	23983906-2-15
Cégjegyzékszám:	Cg.15-09-079528
Nyilvántartó bíróság:	Nyíregyházi Törvényszék Cégbírósága
Adatvédelmi nyilvántartási szám:	NAIH-92077
Adatvédelmi nyilvántartó hatóság: Hatóság	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

A Szolgáltató Ügyfélszolgálati tevékenységét a fenti elérhetőségeket biztosítja.

Vevő

Az a természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli szervezet, aki a <http://mtealkatresz.hu> weboldalon (továbbiakban: Webáruház) keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatást igénybe veszi.

1. Panaszkezelés a Szolgáltatónál

- 1.1. A Szolgáltató a Vevő termékkel vagy a szerződés teljesítésével, illetve a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszait
 - a) telefonon a Szolgáltató + 36 20 4310559, nem emelt díjas telefonszámán,
 - b) személyesen a Szolgáltató 4300 Nyírbátor, Zrínyi utca 77. szám alatti üzlethelyiségében,
 - c) elektronikus levél útján a Szolgáltató info@mtealkatresz.hu e-mail címén, vagy
 - d) postai levél útján a Szolgáltató 4300 Nyírbátor, Zrínyi utca 77. szám alatti postacímén fogadja.A bejelentett panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval (sorszámmal) látja el, amelyet köteles a Vevővel közölni.
- 1.2. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Szolgáltató a Vevővel folytatott beszélgetést jegyzőkönyvben rögzíti, szolgáltató hangrögzítést nem alkalmaz. A panaszfelvételi jegyzőkönyvet Szolgáltató mindaddig tárolja, amíg a panasz kivizsgálása mindkét fél részére megnyugtató módon le nem zárult, legfeljebb azonban 90 napig.
- 1.3. A szóbeli (telefonon vagy az üzletben történő személyes megjelenés során jelzett) panaszt a Szolgáltató – ha a panasz jellege ezt lehetővé teszi – azonnal kivizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy Vevő a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy Szolgáltató a panaszról készült jegyzőkönyvet, másolati példányban 15 (tizenöt) napon belül Vevő megrendelés során leadott **számlázási címére** megküldi.
- 1.4. Írásban (e-mail vagy postai úton) bejelentett panaszt a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül köteles megvizsgálni és további 15 (tizenöt) napon belül köteles érdemben megválaszolni a Vevő részére. A válasz megküldése a Vevő megrendeléskor megadott e-mail címére történő elektronikus levéllel, vagy amennyiben e-mail cím nem került rögzítésre (pl. telefonon történt rendelésfelvétel során), úgy a Vevő **számlázási címére** megküldött postai levéllel történik.
- 1.5. A panaszról felvett jegyzőkönyvet, írásbeli panasz esetén a bejelentett panaszt és a válasz másolati példányát Szolgáltató 5 évig köteles őrizni.

2. Fogyasztóvédelemhez fordulás

Amennyiben Vevő a jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. Az elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóság 2017. január 1-jétől a Vevő lakóhelye szerint illetékes járási hivatal. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A Vevő lakóhelye szerint illetékes járási hivatal a <http://jarasinfo.gov.hu/jarasok-lista> weboldalon kereshető meg.

3. Békéltető Testülethez fordulás

A termékek minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szerződés megkötésével és a szerződés teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Vevő a lakóhelye szerint illetékes, a kereskedelmi és iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez fordulhat, amennyiben a Szolgáltatóval történő egyeztetése nem vezetett eredményre.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fogyasztóvédelmi tv.”) rendelkezései alapján a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott Fogyasztón kívül – fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró 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 békéltető testületek elérhetőségeit a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetőségei:

**Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett
Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

E-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu

A Fogyasztóvédelmi tv. szerint a békéltető testületek eljárása tekintetében Fogyasztónak minősülő Vevő a Békéltető Testület felé benyújtandó panaszát online is előterjesztheti a <http://ec.europa.eu/odr> honlapon található online vitarendezési platformon keresztül. Az online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait ebben az esetben a Budapesti Békéltető Testület látja el, amelynek telefonszáma: +36 1 488 2131, fax-száma: +36 1 488 2186, honlapja: <http://bekeltet.hu>, székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. emelet 310., levelezési címe: 1253 Budapest, Pf.: 10., és e-mail címe. bekelteto.testulet@bkik.hu.