

Általános Szerződési Feltételek

Az alábbiakban Thuasne Hungary Kft. (továbbiakban: Vállalat) által üzemeltetett www.med-pont.hu (továbbiakban: Webáruház) webáruházban történő vásárlás jogi vonzatairól szeretnénk tájékoztatni. Kérjük, a Webáruház használata előtt olvassa el figyelmesen. A Webáruház működését a következő törvények szabályozzák:

- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Adatvédelmi Törvény
- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (Korm. rendelet)
- A Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV.törvény
- A biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvény
- A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Cégg adatok:

A webáruház üzemeltetője: Thuasne Hungary Kft.

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 60.

Panaszügyintézés helye: 1117 Budapest, Budafoki út 60.

Telefon/fax: (1) 209-1143

Levelezési cím: 1117 Budapest, Budafoki út 60.

E-mail: medpont@med-pont.hu

Céggjegyzékszám: 0109562836

Adószám: 12179109-2-43

Bankszámlaszám: MKB Rt. 10300002-20386829-0003285

Regisztráló hatóság: Budapest, Főváros Kormányhivatala, Budapest, VII. kerületi

Népegészségügyi Intézet

Címe: 1067 Budapest, Podmaniczky u. 27.

Regisztrációs szám: 102436

Működésengedélyezési szám: 439/2009

Üggfélszolgálat:

A Vállalat a vevői igények kielégítésére üggfélszolgálatot működtet, amelyet a vevők panaszkezelés és egyéb más okokból a következők szerint érhetnek el: Üggfélszolgálati iroda helye: 1117 Budapest, Budafoki út 60. Nyitva tartása: H-P: 09-17-ig Postacím:1117

Budapest, Budafoki út 60. Tel./fax: +36 (1) 209-1143

E-mail: medpont@med-pont.hu

Szerződés létrejötte

Szerződést a Webáruházban kizárólag magyar nyelven lehet kötni.

A Vevő megrendelni kívánt termék vagy szolgáltatás részletes jellemzőiről, áráról, valamint a termék nevére történő kattintást követően tájékozódhat. A szállítás díjáról, időtartamáról és feltételeiről a lap alján lévő "Szállítási módok" címszóra kattintva, a fizetési lehetőségekről pedig a "Fizetési módok"-ra kattintva informálódhat. A "Kosárba" gombra kattintva kiválaszthatja a megrendelni kívánt termékeket, majd a szállítási és fizetési mód kiválasztását követően véglegesítheti a megrendelést.

Amennyiben a Vevő az online megrendelési folyamatot az ott kért adatok megadásával és a "Rendelés leadása" gombra kattintással véglegesíti, akkor a Vevő megrendelést ad le, mely ajánlatnak minősül.

Miután elküldte megrendelését, az ajánlat megérkezését legkésőbb 48 órán belül a Vállalat automatikus e-mailt küld a Vevőnek, mely megerősíti, hogy a Vállalat megkapta megrendelését. Az e-mail a megrendelés részleteit is tartalmazza. Ez az automatikus e-mail nem jelenti a megrendelés elfogadását, hanem csupán arról tájékoztatja Önt, hogy a megrendelés beérkezett a Vállalathoz.

A Honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbelinek, azt a Vállalat nem iktatja.

A szerződés tárgya

A szerződés tárgya a Webáruházban található valamennyi árucikk. Az árucikkek tulajdonságait, jellemzőit, képeit az árucikkhez tartozó konkrét oldalon ismerheti meg. A Webáruház használatának segítségével létrejövő szerződések nyelve a magyar.

Szerződő felek azonosítása

A vásárlási szerződés a Vállalat, mint eladó, és a megrendelő, mint Vevő között jön létre. A rendelés elfogadásához az Ön vagy cége azon adatai szükségesek, amelyeket a weblap megrendelő oldalán tud megadni. A hiányosan, hamisan vagy pontatlanul megadott adatokat nem fogadjuk el, és a rendelést elutasítjuk. Amennyiben a regisztrált adatok nem felelnek meg a valóságnak a rendelést indokolás nélkül töröljük. A Vállalat fenntartja a jogot, hogy ellenőrizze a megadott adatok helyességét.

Termék tulajdonjog

A teljes kifizetésig az áru a Vállalat tulajdonában marad.

Szellemi tulajdonjog

A Webáruházon közzétett összes információt a Vállalat engedélyezi.

A használt ikonográfia szellemi jogi tulajdonosa a Vállalat. A Vállalat engedélyezheti az internetes oldalak tartalmának felhasználását, másolását és nyomtatását a felhasználói adatok érdekében a vállalatról. Az információk kereskedelmi felhasználása a Vállalat előzetes írásbeli beleegyezéséhez kötött.

Ezeknek a dokumentumoknak és a bennük foglalt tartalmaknak a bemutatását és elrendezését szerzői jog védi, beleértve azt is, amikor harmadik fél dokumentumait használják fel vagy másolják ezeken az oldalakon információk szerzése céljából.

Előzetes írásbeli engedély nélkül tilos a Vállalat vagy harmadik fél bejegyzett és nem bejegyzett márkáit felhasználni promóciós anyagokban vagy egyéb információk terjesztésével kapcsolatos reklámanyagokban.

Egyéb internetes oldalakkal való kapcsolat

A Vállalat nem vállal felelősséget azon internetes oldalakon elérhető tartalmakért, amelyekre a Webáruház hivatkozást tartalmaz, vagy amelyekkel a tudta nélkül kapcsolat létesült. A Webáruházon hivatkozott egyéb internetes oldalak felkeresése a felhasználó felelőssége. A Vállalat továbbá nem vállal felelősséget az olyan harmadik internetes oldalak által tartalmazott információkért, amelyek a Webáruházra irányító hivatkozásokat tartalmaznak.

Sütik használata

A Webáruház „sütiket” alkalmazhat és a Webáruházat felkereső számítógép IP-címe elmentésének technológiáját.

A "sütik" olyan adatfájlok, amelyeket egy webszerver küld az Ön számítógépére, és amelyet a számítógépe merevlemeze eltárol. Ezek az adatfájlok lehetővé teszik az Ön Webáruházon történő böngészésére vonatkozó adatainak rögzítését (a megtekintett oldalak, a megtekintés dátuma és ideje, a számítógép és a böngésző típusa, internet-hozzáférés stb.), ami azt szolgálja, hogy a következő alkalommal, amikor felkeresi a Webáruházat, könnyebben tudjon rajta böngészni, és az elvárásainak megfelelő információkat nyújthassa a Webáruház.

Önnek lehetősége van böngészőjét beállítani úgy, hogy értesítse a "sütik" használatáról és adott esetben elutasíthassa azt. Amennyiben elutasítja a "sütik" használatát, a Vállalat nem tudja garantálni, hogy a Webáruház látogatása optimális lesz, előfordulhat, hogy egyes tartalmak és funkciók nem lesznek elérhetők.

Vásárlók adatainak kezelése

A személyes adatok Webáruházzal való gyűjtésének célja, a Vállalat jelenlegi és potenciális vásárlóival való kapcsolatának kezelése és nyomon követése, és az esetleges kérések és kérdések megválaszolása.

Az Ön adatait kizárólag a Vállalat azon tárgyalópartnerei kapják meg, akiknek ismerniük kell ezeket az adatokat ahhoz, hogy a legmegfelelőbb módon kezelhessék az Ön kérését.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvénnyel összhangban Önnek bármikor joga van információt kérni az általunk tárolt személyes adatairól. Amennyiben egy adat helytelen vagy hiányos, Ön kérheti, hogy az információt javítsuk vagy távolítsuk el. Az adatokat nem távolíthatjuk el, ha azok megtartását törvényi előírások, például számviteli szabályok rögzítik, vagy ha az adatok megtartását más törvényi alap, például rendezetlen adósság indokolja. Bármikor visszavonhatja a nekünk adott engedélyét, hogy adatait marketingcélokra használjuk. Kapcsolatba léphet velünk, ha e-mailt ír a medpont@med-pont.hu címre.

Árak

A termékek mellett feltüntetett ár a termék bruttó egységára, amely Forintban értendő. A termékek árán felül a meghirdetett tarifákon kiszámlázzuk a házhozszállítás és az utánvét költségét is. Amennyiben a Vállalat minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Vállalat nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében a vásárló elállhat vásárlási szándékától.

Szállítási és teljesítési feltételek

A Vállalat hibájából történő részteljesítés esetén a szállítási költség csak egyszer kerül felszámolásra. A megrendelt árut a Vállalat által szerződött futárszolgálatok valamelyikével kerül kiszállítása a Vevő által megadott időpontban, amely leghamarabb a tárgynap 12.00-ig leadott megrendelést követő nap lehet, a termék rendelkezésre állása esetén. Sürgősségi kiszállítás esetén felár kerül megállapításra. Sikertelen kézbesítés esetén a Vállalat ingyenes másodszori kézbesítés kísérel meg. A Vevő hibájából megghiúsult kézbesítés miatti újraküldés költségei azonban minden esetben a Vevőt terhelik.

Elállás/felmondás joga

Az internetes vásárlásokra vonatkozó jogszabály értelmében a Vevőnek joga van az áru átvételét követő tizennégy munkanapon belül a vásárlástól indoklás nélkül elállni. A rendeléstől való elállást minél hamarabb jeleznie kell felénk telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben. Ebben az esetben a Vevő által kifizetett összeget az áru

visszaszolgáltatását követő tizennégy napon belül a Vállalat visszatéríti. Az áru visszajuttatásának költségei a Vevőt terhelik. A vételár visszatérítése az áru visszajuttatása után lehetséges. Az árucikk csak az eredeti garanciális okmányokkal és számlával együtt szolgáltatható vissza. A Vállalat követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését. A Vevőt nem illeti meg a vásárlástól való elállás joga olyan áru értékesítése esetében, amely a Vevő személyéhez kötött (egyedi megrendelések). Továbbiakban a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet utasításai az irányadóak.

Árutájékoztató

A Webáruházban forgalmazott árurol kép és lényeges tulajdonságait feltüntető termékleírás alapján tájékozódhat a Vevő. Rögzítési hibákból eredő téves információért a Vállalat felelősséget nem vállal. A forgalmazott termékek – ahol ezt a hatályos jogszabályok előírják – magyar nyelvű árutájékoztatóját és használati utasítását a Vállalat az áruhoz mellékel. Ha a Vevő véletlenül nem kapná kézhez az áruval együtt a kötelező használati utasítást, azt egy mihamarabbi – mielőtt az árut használatba veszi – a Vállalat ügyfélszolgálatánál tett jelzést követően, a Vállalat haladéktalanul pótolja. Amennyiben a Webáruházban található bármely áru minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, A Vevőnek több információra van szüksége, a Vállalat készséggel nyújt segítséget.

Termékgarancia (szavatosság, jótállás)

A Vállalat kizárólag jó minőségű, hibátlan termékeket forgalmaz. Az egyes termékek forgalmazása mindenben megfelel a hatályos magyar jogi előírásoknak. A Vállalat által eladott termékekre a Vállalat biztosítja a vásárláskor hatályban lévő jogszabályokban előírt vagy a gyártók által biztosított szavatosságot és jótállást. A garanciális igényt minden esetben az ügyfélszolgálatnál kell írásban bejelenteni. A Webáruházban forgalmazott bizonyos tartós fogyasztási cikkek kötelező jótállásáról a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet utasításai az irányadóak. A termékátvételtől számított 72 órán belül cseregaranciával élhet a vásárló olyan meghibásodások esetén, melyek feltehetően gyártási hibából adódnak és akadályozzák a rendeltetésszerű használatot. A Vállalatnak jogában áll a vásárolt termékkel kapcsolatos jelzett hibát felülvizsgáltatni a szakszervizzel, és abban az esetben, ha a hiba a nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, a javítási költség a Vevőt terheli. A jótállás érvényesítése csak a termékek rendeltetésszerű használata esetén lehetséges. A jótállási jegy és a feltételek leírása a csomaghoz mellékelve kerül kiküldése azon termékek esetében, melyeknek eladási ára meghaladja a 10 000 Ft-ot. A jótállás érvényesítése érdekében a számlát kérjük, őrizze meg.

Felelősségvállalás

A Vevő a Webáruházat saját felelősségére használja. A Vállalat nem tehető felelőssé a Webáruházhoz vagy az azzal kapcsolatos oldalakhoz való hozzáférésekből vagy azok

használatából eredő közvetlen vagy közvetett károkért (anyagi kár, adatvesztés, anyagi kár stb.).

A Vállalat nem vállal felelősséget az Ön számítógépében vagy informatikai dokumentumaiban esett károk vagy vírusfertőzés miatt, amely többek között a Webáruház használatának, elemeinek letöltése vagy az informatikai rendszerekben való jogtalan beavatkozások eredményeképp következett be.

A Vállalat a legnagyobb gondossággal jár el annak érdekében, hogy a Webáruházban minőségi információkat közöljön. Ugyanakkor a Vállalat nem tudja teljes mértékben garantálni az információk pontosságát és kimerítő jellegét. Ilyen módon a Vállalat, amelyet eszközellátottság kötelez, nem tehető felelőssé egy információ helytelen használatából és/vagy pontatlannak, vagy hiányosnak bizonyuló információból származó közvetett vagy közvetlen károkért.

A Vállalat minden tőle telhetőt megtesz, hogy biztosítsa az internethasználók számára a Webáruház mindenkori hozzáférhetőségét. Ugyanakkor a Webáruház elérhetetlensége esetén a Vállalat semmilyen okból nem vonható felelősségre.

A Webáruházban található információk alapján vásárolt termékek felhasználása a Vevő felelőssége. A Vállalat nem vállal felelősséget a nem rendeltetés szerinti felhasználásból származó semmiféle veszteségért, vagy kárért.

A Webáruházban szereplő adatok célja kizárólag az, hogy segítse az olvasókat abban, hogy könnyebben megtalálják, és jobban megismerjék a termékeket. Ezek az információk nem helyettesíthetik a képzett orvos által adott tanácsokat és kezelést. Orvosi konzultáció nélkül ne használja az itt megadott információkat saját problémáinak diagnosztizálására vagy kezelésére. A Vállalat azt tanácsolja a Webáruház látogatóinak, hogy mielőtt önállóan elkezdene, módosítana vagy félbeszakítana egy kezelést, forduljon orvoshoz.

Vitás kérdésben a vásárlónak joga van békéltető testülethez fordulni, mely a Vállalat székhelye szerint illetékes.

Elérhetősége:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016. Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.
Telefon: 488-2131
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Békéltető testülettel és Panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás

A békéltető testületek alapvető intézményi és eljárási szabályairól a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezik.

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozó ügyek

A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások

- minőségével, biztonságosságával,
- és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben akár adás-vételi, akár vállalkozói szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályokban, illetve a szerződésben foglaltaknak a vevő, illetve a megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat. Fontos tehát, hogy a békéltetést csak a fogyasztó, mint magánszemély kezdeményezheti.

A Békéltető Testület hatáskörébe nem tartoznak bele azok az ügyek, amelyekre jogszabály más szerv hatáskörét állapítja meg.

A Békéltető Testület eljárása

Az eljárás megindítása

A Békéltető Testület a panaszbeadványokat a csatolt iratok alapján, valamint személyes meghallgatás, illetve kivételesen szakértői bizonyítás alapján dönti el. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó, azaz a vevő illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a Testülethez.

Az eljárás megindításához a kérelemben az alábbiakat szükséges feltüntetni:

- a fogyasztó, azaz a kérelem benyújtójának nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét,
- a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, (itt különösen fontos hivatkozni minden az ügy lényegét érintő írásbeli dokumentumra, szerződésre, szállítólevélre, számlára, átvételi elismervényre stb). Ezeket a dokumentumokat csatolni kell a kérelemhez.
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozóval megpróbálta a vitás kérdést közvetlenül tisztázni,
- az ügy eldöntésére irányuló kifejezett indítványt.

A fenti feltételek megléte esetén a kérelmet az a Békéltető Testület jogosult kivizsgálni, amelyik illetékességi területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye található.

Az eljárás lefolytatáshoz kapcsolódó tudnivalók

Ha a kérelem tartalmazza az eljárás megindításához szükséges adatokat, akkor a testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén a Békéltető Testület elnöke a meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

A kitűzött meghallgatás során a konkrét beadványokat főszabály szerint a Békéltető Testület tagjaiból választott 3 tagú tanács bírálja el. A tanács egy-egy tagját a panaszos illetve a vállalkozó jelöli ki. Erre a kijelölési kötelezettségre a meghallgatási időpontot kitűző levélben hívja fel a Békéltető Testület elnöke a felek figyelmét. Az eljáró tanács harmadik tagját a felek által kijelölt két tag választja ki. Lehetőség van természetesen a törvény adta keretek között egyedül eljáró tag kijelölésére is, ha az ügy megítélése lehetővé teszi.

Az elnök előzetesen kellő időben értesíti a meghallgatás kitűzött időpontjáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű kézbesítése mellett. Az értesítésben a vállalkozást felszólítja, hogy az értesítés kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását, illetően. A vállalkozásnak nyilatkozatában meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolni azokat az okiratokat, amelyekre bizonyítékként hivatkozik. A vállalkozás válasziratának elmaradása a békéltető testület eljárásának lefolytatásának nem akadálya. Megjegyezzük, hogy amennyiben a vállalkozás nem tesz az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot, és a kitűzött meghallgatáson sem jelenik meg akkor a rendelkezésre álló adatok alapján határoz, és békéltető testület közzéteheti a vállalkozás nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését!

A tanács az eljárás megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ez a határidő legfeljebb harminc nappal meghosszabbítható.

A kitűzött meghallgatás során a konkrét beadványokat főszabály szerint a Békéltető Testület tagjaiból választott 3 tagú tanács bírálja el. A tanács egy-egy tagját a panaszos illetve a vállalkozó jelöli ki. Erre a kijelölési kötelezettségre a meghallgatási időpontot kitűző levélben hívja fel a Békéltető Testület elnöke a felek figyelmét. Az eljáró tanács harmadik tagját a felek által kijelölt két tag választja ki. Lehetőség van természetesen a törvény adta keretek között egyedül eljáró tag kijelölésére is, ha az ügy megítélése lehetővé teszi.

A békéltető testület határozatai

Ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadja el, vagy az eljárásban nem vesz részt, úgy az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és bizonyítékok mérlegelése alapján ajánló határozatot hozhat.

Vállalkozások együttműködési kötelezettsége

Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve köteles egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani a meghallgatáson. Egyéb esetekben az együttműködési kötelezettség a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhely szerint illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot*.

*A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jogutódja 2017. január 1.-től a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium. A fogyasztók panaszaiakkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. A járási hivatalokat a www.jarasinfo.gov.hu weboldalon tudja megtekinteni.

Panaszkezelés

A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

a) a székhelyéről,

b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,

c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

d) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(1a) A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

(2) 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 a vállalkozással.

(3) 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 a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

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

(5) 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.

(6) 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. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8) 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.