

## Panaszkezelési szabályzat

Szervezet neve: Clap Hungary Kft.

Székhelye: 6600 Szentés, Szarvasi út 10.

Adószáma: 32648074-2-06

Képviselőre jogosult személy neve: Tonomár Zoltán ügyvezető

panaszügyintézés helye: 6600 Szentés, Szarvasi út 10.

ügyfélszolgálat levelezési címe: 6600 Szentés, Szarvasi út 10.

elektronikus levelezési cím: info@clapngo.hu

telefonszáma: +36 1 451 8060

Jelen szabályzat felülvizsgálata és karbantartása a jogszabályi változások függvényében évente vagy az adott jogszabály változása során kerül frissítésre.

Alkalmazásának kezdete: 2025. 02. 10.

## 1. Fogalmak:

panasz: a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével

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.

## 2. A panasz bejelentésének módja

A panaszos a bejelentést írásban (postai úton, vagy e-mail-ben), vagy szóban (telefonon, vagy személyesen) teheti meg.

### - szóbeli panasz:

Személyes bejelentés megtételére előzetes időpont egyeztetést követően a CLAP HUNGARY Kft. székhelyén (6600 Szentés, Szarvasi út 10.) van mód.

Telefonon: +36 1 451 8060 számon; hívásfogadási (nyitvatartási) időben, a hét minden munkanapján 9:00-tól 16:00 óráig

Szóbeli panasz benyújtása esetén a CLAP HUNGARY Kft. felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

A CLAP HUNGARY Kft. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a CLAP HUNGARY Kft. írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a panaszos számára másodpéldányban átadja, illetve (telefonon közölt szóbeli panasz esetén) 30 napon belül – legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg - postázza.

A CLAP HUNGARY Kft. a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet készít. A panaszos figyelmét felhívja a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

### - írásbeli panasz:

- postai úton a 6600 Szentés, Szarvasi út 10. címre küldve

- e-mailben a [info@clapngo.hu](mailto:info@clapngo.hu) e-mail címen.

A CLAP HUNGARY Kft. lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazza. A formanyomtatvány innen tölthető le: <https://clapngo.hu/panaszkezelesi-tajekoztato/>

A CLAP HUNGARY Kft. köteles a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a panaszos aláírása.

Az írásbeli panasz kézhezvételétől számított hét napon belül a panasz megtételéről visszaigazolást küld a panaszos számára. A visszaigazolás keretében a panaszos részére általános tájékoztatást nyújt az eljárási és adatkezelési szabályokról.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panaszos neve
- b) a panaszos lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, vagy e-mail címe
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- d) a panasz részletes leírása
- e) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- f) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása
- i) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma
- j) arra való figyelmeztetés, hogy amennyiben a panaszos a jegyzőkönyv felvétele során a) és b), d) és e) pontban foglalt adatokat nem adja meg, vagy a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, a vállalkozás a szóbeli panasz elintézése során nem köteles az írásbeli panaszra irányadó szabályok szerint eljárni.

### **3. A panasz kivizsgálása**

A CLAP HUNGARY Kft. a panasz kivizsgálásáért díjat nem számíthat fel.

Szóbeli panasz esetén a CLAP HUNGARY Kft. a panaszt egyedi azonosítószámmal látja el.

Amennyiben a panasz a partnerekkel, illetve azok termékeivel van összefüggésben, a CLAP HUNGARY Kft. jogosult azt - a panaszos egyidejű értesítése mellett - továbbítani az adott partner felé. Ebben az esetben a panaszt a partner vizsgálja ki, illetve orvosolja.

A CLAP HUNGARY Kft. a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a panasz beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül – szükség szerint a partnert bevonva - kivizsgálja. Ez a határidő különösen indokolt esetben, a panaszos

egyidejű tájékoztatása mellett meghosszabbító. A panaszost ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbításának okairól (pl. a panaszosnál rendelkezésre álló további információra van szükség) röviden e-mail útján tájékoztatja a működtető. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a 3 (három) hónapot.

A panasz kivizsgálása során a CLAP HUNGARY Kft. kapcsolatot tart a panaszossal, ennek keretében a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a CLAP HUNGARY Kft. olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint a CLAP HUNGARY Kft. biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A panasz kivizsgálása mellőzhető, ha a panaszt azonosíthatatlan panaszos tette meg, a panasz ugyanazon panaszos által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú, új információt nem tartalmazó panasz, illetve a panaszos nem adja meg a jegyzőkönyv felvétele során a kötelező adatokat.

A CLAP HUNGARY Kft. a panasz kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről (indoklással ellátott érdemi döntéséről), a megtett vagy tervezett intézkedésekről a panaszost írásban tájékoztatja. Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a CLAP HUNGARY Kft. a jelen bekezdésben foglaltakról a panaszost szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a CLAP HUNGARY Kft. tájékoztatja a panaszost a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az adott szervek nevének és elérhetőségének (különösen levelezési címének) feltüntetésével.

A CLAP HUNGARY Kft. a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válaszának másolati példányát köteles az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése értelmében 3 évig megőrizni.

#### **4. adatvédelmi szabályok**

A panaszosnak, annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a panaszra okot adott, és annak a személynek, aki a panaszban foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a panasz kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait a CLAP HUNGARY Kft. kizárólag a panasz kivizsgálása és a panasz tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezeli.

A panaszkezelési eljárásban kezelt adatok közül a CLAP HUNGARY Kft. haladéktalanul törli az előző bekezdésben foglaltak alá nem tartozó személyes adatokat.

A panaszos személyes adatai csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv/személy részére adhatóak át, ha e szerv/személy annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos hozzájárult. A panaszos személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni, illetve alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A panasz bejelentésével kapcsolatos adatkezelési tájékoztató az alábbi oldalon érhető el:  
<https://clapngo.hu/panaszkezelesi-tajekoztato/>

## 1. Jogorvoslathoz való jog

A fogyasztó a fogyasztóvédelmi hatósághoz abban az esetben fordulhat, amikor valamilyen fogyasztóvédelmi jogsértést tapasztal a szolgáltató részéről, és a vitás ügyét előzetesen megkísérelte rendezni a szolgáltatóval. Fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalok járnak el. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségeit itt találja:

<https://nkfh.gov.hu/hova-fordulhatok>

A panasz elutasítása esetén a panaszos a békéltető testülethez fordulhat., amelyek elérhetőségeit az alábbi linken találja:

<https://nkfh.gov.hu/bekelteto-testuletek>

A szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület adatai:

### **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Elnök: Dr. Horváth Péter Károly

Honlap cím: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Panasz benyújtása: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu) vagy <https://www.bekeltetes-csongrad.hu/eljaras-inditasa/>

A CLAP HUNGARY Kft. nem tett általános alávetési nyilatkozatot, melyben vállalná, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak alávetné magát.

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, azaz az eljárás előtti első lépés, hogy a fogyasztó, azaz a vevő, illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a békéltető testülethez.

Fontos kiemelni, hogy a békéltető testületi döntés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. Tehát a bírói út igénybevétele a békéltető testületi eljárás lefolytatását követően is van lehetőség.

A panaszos a jogainak megsértése esetén a CLAP HUNGARY Kft. ellen (a panaszos választása szerint az alperes székhelye vagy a panaszos lakóhelye szerint illetékes) törvényszékhez fordulhat.

A törvényszékek felsorolása és elérhetősége az alábbi linken érhető el:

<http://birosag.hu/torvenyszekek>

Kelt: Szentes, 2025.02.10.