

A BSH Kft Szerviz és Vevőszolgálatának Panaszkezelési szabályzata

I. Célkitűzések

BSH Kft Vevőszolgálat (a továbbiakban: Vevőszolgálat) jelen panaszkezelési szabályzat elkészítésével és az abban leírt folyamat szabályozásával a következő célokat kívánja elérni:

1. Az Ügyfelek panaszainak gyors, hatékony és átlátható kivizsgálása és orvoslása,
2. A panaszok kapcsán keletkezett információk felhasználásával szolgáltatási színvonalának folyamatos javítása,
3. A Vevőszolgálatról és a BSH Kft. termékeiről kialakított pozitív kép folyamatos fenntartása és erősítése.

A BSH Kft. minden, a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt a nyilvántartó rendszerében rögzíti, kivizsgálja, és az eredményről tájékoztatja az ügyfelet.

II. Alapfogalmak

2.1. Ki a *panaszos*?

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).

2.2. Ki a *fogyasztó*?

Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2.3. Mi a *panasz*?

Panasznak tekintendő a Vevőszolgálat tevékenységével, szolgáltatásával, vagy mulasztásával összefüggő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Vevőszolgálat eljárását kifogásolja.

A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak. (19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 4§ 7. bekezdés)

III. A panasz bejelentési módjai, elérhetőségek

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

- a) *Személyesen*: a Vevőszolgálat székhelyén kerülhet sor, munkanapokon, amelynek címe: **1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.**

Nyitvatartási idő:	Hétfő-csütörtök:	9:00 – 17:00
	Péntek:	9:00 – 15:00

- b) *Postai úton*: a Vevőszolgálat levelezési címe a következő:

BSH Kft., 1536 Budapest, Pf.: 329

- c) *Elektronikusan*: e-mailben a BSH-SZERVIZ@bshg.com e-mail címen.

3.2. *A panasz beérkezése*

A panasz abban az időpontban tekinthető a Vevőszolgálathoz beérkezettnek, amikor a Vevőszolgálat székhelyére (1023 Bp. Árpád fejedelem útja 26-28.) beérkezik, vagy amikor azt a Vevőszolgálat székhelyén tették.

3.2.1. *Szóbeli panasz esetén*

A személyesen tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és ha 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.

3.2.2. *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.

3.2.3. *Elektronikus úton beérkezett panasz esetén*

A 3.2.2. pontban leírtak alkalmazandók.

IV. A panasz megválaszolása

4.1. *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.

4.2. *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.

4.3. *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.

V. A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése

Hibás teljesítés miatt két lépcsőben, összesen négyféle szavatossági igényt érvényesíthet a vevő (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 indokolását meg kell adni.

5.1. A 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 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.

5.2. 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.

5.3. A 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.

VI. 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:

- *Működtetéssel, nyitva tartással kapcsolatos panasz esetén*
BUDAPEST FŐVÁROS II. kerület Önkormányzat Jegyzője
Cím: 1024 Budapest, Mechwart liget 1.
Telefon: +36 1 346-5428
E-mail: jegyzo@masodikkerulet.hu
- *Amennyiben a panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, valamint a másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.*
A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör, a területileg illetékes járási hivatalokhoz tartozik.
Igy tehát a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaiikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak.

Az ügyfél lakóhelye, tartózkodási helye, ennek hiányában értesítési címe szerint területileg illetékes hatóság, illetve a BSH Kft. székhelye szerint

Budapest II. kerületi Járás

Cím: 1024 Budapest, Margit krt. 47-49.
Telefonszám: +36 1 896 2449

- *Annak érdekében, hogy az Ügyfél és a Vevőszolgálat közötti vitát a bírósági út igénybevétele nélkül sikerüljön megnyugtatóan rendezni a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás székhelye alapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a www.bekeltetes.hu oldalon.*

Vevőszolgálat székhelye szerint illetékes:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

- *Békéltető Testület eljárása helyett bírósági utat is igénybe vehet az Ügyfél*

Budapest, 2017. szeptember 01.

Varga Dániel
Vevőszolgálat Vezető