

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2018. május 1. napjától visszavonásig

AZ ADATKEZELŐ MEGNEVEZÉSE

Cégnév: HOPFANATIC KFT.
Székhely: 6400, Kiskunhalas, Baranyai Ferenc utca 20.
Cégjegyzékszám: 03-09-125367
Adószám: 24144843-2-03
Képviselő: Horváth Gellért
Telefonszám: +36 70 451 5003
Fax: +36 77 426 014
E-mail cím: info@hopfanatic.com
Honlapok: www.hopfanatic.com

(a továbbiakban: Társaság)

Társaságunk kiemelt célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, ügyvitelünkkel, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik ügyfeleinkben.

A HOPFANATIC Kft. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § rendelkezéseinek és vonatkozó jogszabályok– így különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: „Infotv.”) és az Európai Parlament és a Tanácsa a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/679/EU rendeletet (továbbiakban „GDPR”) – panaszkezelésére vonatkozó rendelkezéseinek eleget téve a jelen dokumentumban foglaltak szerint fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

Amennyiben Cégünk bármely termékével, szolgáltatásával, eljárásával, munkatársának magatartásával kapcsolatosan kifogást, illetve panaszt szeretne tenni, azt szóban vagy írásban, a következő csatornákon juttathatja el részünkre.

Személyes panaszbejelentés

6400, Kiskunhalas, Baranyai Ferenc utca 20.

Elektronikus panaszbejelentés

Panaszbejelentést az info@hopfanatic.com email címen is eljuttathatja részünkre.

Postai úton történő panaszbejelentés

Panaszukat postai úton az alábbi levelezési címre küldhetik ügyfeleink.

6400, Kiskunhalas, Baranyai Ferenc utca 20.

Faxon illetve Telefonon keresztül nem áll módunkban panasz bejelentést fogadni.

A panaszbejelentések kivizsgálásához szükségünk van a panasztevő személyazonosító adataira, illetve az érintett szerződéssel(ekkel) kapcsolatos adatokra (megrendelészám,

szerződésazonosítószám, számla/blokk), ezért kérjük tisztelt ügyfeleinket, hogy a gyorsabb ügymenet érdekében ezen adatokat minden esetben szíveskedjenek a panasz – így különösen az írásban eljuttatott panaszok – bejelentése során megadni.

A szóbeli panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panaszbejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja.

Az elektronikusan, vagy postai úton benyújtott panaszok esetén legkésőbb harminc (30) napon belül megküldjük válaszunkat.

A panaszkezelés során Társaságunk a következő adatokat kérheti:

- szerződő/panaszbejelentő neve;
- megrendelés száma, számla, nyugta/blokk
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- termékre vonatkozó panasz esetén, a szóbanforgó termék a panasz alátámasztásához meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszbejelentés során megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és a GDPR és az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően kezeljük; figyelemmel a Társaság Adatvédelmi és Adatkezelési szabályzatára.

Szeretnénk biztosítani ügyfeleinket arról, hogy Társaságunk a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A Társaságunkhoz érkező panaszbejelentések feldolgozásával kapcsolatban a következőkről tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket:

- Elköteleztünk magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét, melyhez a panaszok orvoslása is nagymértékben hozzájárul. Törekszünk arra, hogy ügyfeleink észrevételei alapján javítsunk szolgáltatásaink és termékeink minőségén.
- Minden panaszt alaposan, és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálunk, melyet követően az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adunk. A megalapozott panasz esetén a további panasz elkerülése érdekében megelőző intézkedéseket teszünk.
- Ügyfeleink panaszát, kifogását – amikor lehetséges – már az első kapcsolatfelvételkor igyekszünk kezelni. A személyesen tett panaszt azonnal megvizsgáljuk és megtesszük a szükséges lépéseket, törekszünk azt azonnal orvosolni.
- Amennyiben az ügy bonyolultabb és azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A panasz nyilvántartása

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a bejelentett és eljuttatott panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekre vonatkozó dokumentumokat Társaságunk nyilvántartásban a panasz lezárását követő 1 évig megőrzi.

Amennyiben a panasz bejelentése személyesen történt, és a panasz orvoslása azonnal megtörtént, személyes adatok, illetve dokumentumok őrzése nem valósul meg.

Jogorvoslati lehetőségek

Hangsúlyozni kívánjuk, hogy Társaságunk számára az ügyfélpanasz hatékony, fogyasztóbarát

és ügyfél-centrikus kezelése és szolgáltatásaink fejlesztése alapvető szempont egy panaszvizsgálási eljárás során. A panaszkezelés során törekszünk úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljük a fogyasztói jogvita kialakulását.

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeleinket, hogy panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc (30) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi szervekhez fordulhat.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival összefüggő jogvita rendezésével kapcsolatosan fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat. Békéltető testületek elérhetőségei:

- Baranya Megyei Békéltető Testület
Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Elnök: Dr. Bodnár József
E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu
- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532
Fax száma: (76) 501-538
Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna
E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
- Békés Megyei Békéltető Testület
Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Elnök: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu; bmkik@bmkik.hu
- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Elnök: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
- Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
Elnök: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
- Csongrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Elnök: Dr. Horváth Károly
E-mail cím: info@csmkik.hu

- Fejér Megyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Elnök: Dr. Vári Kovács József
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu
- Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Elnök: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu
- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu
- Heves Megyei Békéltető Testület
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Elnök: Dr. Gordos Csaba
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu
- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu
- Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Elnök: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu
- Nógrád Megyei Békéltető Testület
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Elnök: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu
- Pest Megyei Békéltető Testület
Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Telefonszáma: 06-1-269-0703
Fax száma: 06-1-269-0703

Elnök: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

- Somogy Megyei Békéltető Testület
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
Elnök: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 420-180
Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu
- Tolna Megyei Békéltető Testület
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Elnök: Dr. Gáll Ferenc
E-mail cím: kamara@tmkik.hu
- Vas Megyei Békéltető Testület
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: vmkik@vmkik.hu
- Veszprém Megyei Békéltető Testület
Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 814-111
Fax száma: (88) 412-150
Elnök: Dr. Vasvári Csaba
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu
- Zala Megyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-513
Fax száma: (92) 550-525
Elnök: Dr. Molnár Sándor
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7. Postacím 1364 Budapest, Pf.: 144, Tel.: +36 1 411 01 15,
e-mail cím: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu
A jelen Tájékoztatót a mai napon elfogadom és hatályba léptetem.

Kelt: Budapest, 2018. május 1.


HOPFANATIC Kft.
6400 Kiskunhalas, Baranyai F. u. 20.
Adószám: 24144843-2-03
Cégl.: 03-09-125367
.....HU015281

ügyvezető