

GRAPH-KER Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság **Panaszügyintézési tájékoztató**

Amennyiben a weboldalon nem találta meg az Önt érdeklő témát, vagy bármi egyéb kérdése, észrevétele van, keressen bennünket az alábbi elérhetőségeken:

Ügyfélszolgálat helye: 4027 Debrecen, Böszörményi út 6.

Ügyfélszolgálati idő: munkanapokon 8:00-16:00

Levelezési cím: 4027 Debrecen, Böszörményi út 6.

Telefonszám: +36-52-521-360

Elektronikus levelezési cím: graphker@graphker.hu

Panaszainak elintézéséhez szükséges, hogy közölje a kérdéses megrendelésben feltüntetett minden adatot, hogy azonosítani tudjuk a panasszal érintett teljesítést. Panasz esetén keressen bennünket az alábbiak szerint:

Székhely: 4027 Debrecen, Böszörményi út 6.

Panaszügyintézés helye: 4027 Debrecen, Böszörményi út 6.

Panaszkezelés módja: levélben, elektronikus levélben, telefonon

Levelezési cím: 4027 Debrecen, Böszörményi út 6.

Telefonszám: +36-52-521-360

Elektronikus levelezési cím: graphker@graphker.hu

A telefonon érkező panaszokat azonnal megvizsgáljuk és tájékoztatjuk álláspontunkról a panaszt, illetve lehetőség szerint orvosoljuk a panaszt. Ha a vevő nem ért egyet a szóbeli panaszára kapott válasszal, írásban meg kell küldenie részünkre a panaszát. Ebben az esetben az alábbiak szerint, az írásbeli panaszokra vonatkozó rendelkezések szerint járunk el.

Az írásbeli panaszokat 30 napon belül megvizsgáljuk és megválaszoljuk. A panasz elutasítása esetén válaszunkat indokoljuk. A panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatjuk 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. Amennyiben az esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, a későbbiekben leírt jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ön számára. Felügyeleti szerveink a következők:

- megrendeléssel kapcsolatban (adatbeviteli hibák javításának lehetősége, visszaigazolás) az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság;
- jogszabály szerinti kötelező tájékoztatás, adatok kötelező közzétételének elmulasztása esetén az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, illetve a Gazdasági versenyhivatala, amennyiben a mulasztás a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas (bővebb információt a www.gvh.hu weboldalon talál);
- elektronikus hirdetéssel kapcsolatos szabályok megsértése esetén a Nemzeti Hírközlési Hatóság (bővebb információt a www.nmhh.hu weboldalon talál);
- a termék minőségét, a szavatossági jogok érvényesítését, a fogyasztók tájékoztatását és a panaszügyintézését az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi.

Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

1. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
 - i. a fogyasztó neve, lakcíme,
 - ii. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - iii. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - iv. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - v. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
 - vi. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - vii. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál: Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.
3. Békéltető testület: A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a fogyasztó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegendő lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. A kérelemnek tartalmaznia kell
 - a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
 - b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
 - c) ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
 - d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
 - e) a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
 - f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
 - g) a testület döntésére irányuló indítványt,
 - h) a fogyasztó aláírását.A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről. Ha a fogyasztó meghatalmazott útján

jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást. A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>. A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.

4. Bírósági eljárás: Ön jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.
A fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben első fokon megyei illetékességgel a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei, másodfokon országos illetékességgel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el. Az illetékességet megalapozza a fogyasztó lakóhelye, a vállalkozás székhelye, telephelye, valamint a jogsértés elkövetésének helye is. A kérelem bármely illetékes felügyelőségnél benyújtható.
5. Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) alapján Önnek jogában áll az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platformon keresztül érvényesíteni panaszát, amelyet a következő [linken](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU) ér el:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>.

A panaszokra vonatkozó dokumentációt 5 évig megőrizzük (törlésére a panasz lezárását követő naptári év január 31-ig kerül sor).

Melléklet

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Postacím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36
Telefonszám: 06-72-507-154
Mobil: +36 20 283-3422
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu
Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Postacím: 6001 Kecskemét, Pf.228.
Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-70-938-4765, 06-70-938-4764
Fax: 06-76-501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976
E-mail: bekeltetes@bmkik.hu
Honlap: www.bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-090
E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
Postacím: 1253 Budapest, Pf.:10.
Telefonszám: +36-1-488-21-31
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: bekeltet.bkik.hu

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: www.bekeltetesfejrer.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu
Honlap: www.bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
E-mail: bekelteto@hbikik.hu; nemes.brigitta@hbikik.hu
Honlap: www.hbmbekeltetes.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. fsz. 1.
Postacím: 3300 Eger, Faiskola u. 15.
Telefonszám: 06-36-416-660/105-ös mellék
Mobil: 06-30-967-4336
E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 303-304.
Mobil: 06-20-373-2570
E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu
Honlap: www.jaszbekeltetes.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-010; 06-34-513-012
Mobil: 06-30-201-1647; 06-30-201-1877
E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4.
Telefonszám: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu
Honlap: www.nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Telefonszám: 06-1-269-0703
Fax: 06-1-474-7921
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: <http://panaszrendezes.hu/>

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: +36-42-420-280

Telefonszám: 06-82-501-000
E-mail: skik@skik.hu

Fax: +36-42-420-180
E-mail: bekelteto@szabkam.hu
Honlap: www.bekeltetes-szabolcs.hu

Toina Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefonszám: 06-74-411-661
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu; t-tiv@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-506-645
Fax: 06-94-316-936
E-mail: pergel.bea@vmkik.hu
Honlap: www.vasibekelteto.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 115-116.
Telefonszám: 06-88-814-121; 06-88-814-111
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.
Telefonszám: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu
Honlap: www.bekelteteszala.hu