

TESTO (Magyarország) Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
Webáruház

Általános Szerződési Feltételek

3. sz. melléklet

Fogyasztói panaszok kezelése, tájékoztató

A Ptk. szerint fogyasztónak minősülő Felhasználó/Vásárló (a továbbiakban: Fogyasztó) esetleges panaszát a Szolgáltató az ÁSZF-ben megjelölt elérhetőségein fogadja.

Amennyiben a panasz bejelentése nem írásban (levélben, e-mailben) történik, hanem szóban, és a panasz azonnal nem orvosolható a Fogyasztó egyetértésével, akkor a Szolgáltató a szóban előterjesztett panaszról és álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy példányát átadja/megküldi a Fogyasztónak.

Az írásbeli panaszt, vagy a szóban előterjesztett és azonnal nem orvosolható, jegyzőkönyvben rögzített panaszt a Szolgáltató 30 napon belül kivizsgálja és megválaszolja, válaszában az esetlegesen elutasító álláspontját megindokolja.

Tájékoztatjuk a Fogyasztókat, hogy amennyiben a panasza elutasításával nem ért egyet, akkor fogyasztóvédelmi békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, illetve panaszával a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A békéltető testületek adatai, és az eljárásukra vonatkozó részletes tájékoztatás a <https://bekeltetes.hu/udvozlo> oldalon érhető el, a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetősége a <https://www.kormanyhivatal.hu/hu> oldalon megtalálható.

A békéltető testületi eljárás a fogyasztói igények egyszerű, gyors és költségkímélő érvényesítésére nyújt lehetőséget. A békéltető testületi eljárás elsődleges célja a felek közötti egyezség létrehozásának megkísérlése, melynek eredménytelensége esetén a békéltető testület az ügyben döntést hoz, amennyiben a döntéshozatal feltételei fennállnak. A békéltető testületi eljárásban a Szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli.