

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

HUTEX '97 KFT. webshop

Hatályos:2026.02.25.

1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: HUTEX '97 KFT.

Székhely: 3388 Poroszló, Alkotmány u. 81.

Adószám: 11177616-2-10

Telefonszám: +36 30 165 8753

E-mail: profiarnyekolas19@gmail.com

Webshop: www.profiablakos.com

A továbbiakban: Szolgáltató.

2. A szabályzat célja és jogszabályi háttere

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza a webshopon keresztül leadott rendelésekhez kapcsolódó fogyasztói panaszok kezelésének rendjét.

A szabályzat az alábbi jogszabályok alapján készült:

1997. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv – Ptk.)

1998. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a szavatossági és jótállási igények intézéséről
- (EU) 2016/679 rendelet (GDPR)





3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan kifogás, amely a Szolgáltató webshopján keresztül rendelt termékekkel, szolgáltatásokkal, kiszállítással, számlázással vagy ügyintézésével kapcsolatos.

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás kérés vagy véleménynyilvánítás.

4. A panasz bejelentésének módjai

A fogyasztó panaszát az alábbi módokon teheti meg:

-  Írásban e-mailben: profiarnyekolas19@gmail.com
-  Telefonon: +36 30 165 8753
-  Személyesen: 3388 Poroszló, Alkotmány u. 81.
-  Postai úton: 3388 Poroszló, Alkotmány u. 81.

A panasz bejelentése díjmentes.

A panasz hatékony kivizsgálása érdekében kérjük az alábbi adatok megadását:

- név
 - elérhetőség
 - rendelési azonosító
 - a panasz részletes leírása
 - az esetleges bizonyíték (pl. fénykép)
-

5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

5.1 Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy a fogyasztó nem fogadja el a megoldást, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy példányát a fogyasztó részére átadja vagy elektronikus úton megküldi.

5.2 Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató annak beérkezésétől számított **legkésőbb 30 napon belül** írásban megválaszolja.

A válasz tartalmazza:

- a panasz érdemi kivizsgálásának eredményét,
- a meghozott intézkedést vagy az elutasítás indokát.

A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat a Szolgáltató a fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint megőrzi.

6. Kellékszavatossági igények

Hibás teljesítés esetén a fogyasztó a Polgári Törvénykönyv rendelkezései alapján kellékszavatossági igényt érvényesíthet.

A fogyasztó kérheti:

- kijavítást vagy kicserélést,
- árszállítást,
- a szerződéstől való elállást (jelentős hiba esetén),
- a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja.

A megrendelt termékekre vonatkozó garancia kizárólag abban az esetben érvényesíthető, amennyiben azok beüzemelése és felhasználása szakszerűen, az előírásoknak megfelelően történt.

7. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a fogyasztó a panaszkezelés eredményével nem elégedett, az alábbi szervekhez fordulhat:

Békéltető Testület

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó előzetesen megkísérelje a vitás ügy rendezését a Szolgáltatóval.

Fogyasztóvédelmi Hatóság

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal

Cím: 3525 Miskolc, József Attila u. 20.

A fogyasztó jogosult továbbá bírósághoz fordulni.

8. Online vitarendezés

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja elérhető az alábbi címen:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Az online vitarendezési platform igénybevétele különösen határon átnyúló jogvita esetén releváns.

9. Adatkezelés

A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a Szolgáltató kizárólag a panasz kivizsgálása, megválaszolása és a jogszabályi kötelezettségek teljesítése céljából kezeli, a GDPR és a vonatkozó magyar adatvédelmi jogszabályok szerint.

Az adatkezelés részletes szabályait a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

10. Záró rendelkezések

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a webshop felületén kerül közzétételre, és annak elfogadásával a Vásárló tudomásul veszi a benne foglaltakat.

Kelt: Poroszló, 2026.02.26.