A BÁV Zrt.

ÜGYFELEINEK SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓJA A MINŐSÉGI KIFOGÁSOK ÉS A KERESKEDELMI PANASZOK KEZELÉSÉRŐL

I. A Tájékoztató célja, fogalom-meghatározások

1. Jelen Tájékoztató célja, hogy a BÁV Zrt. ügyfeleit a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §-val összhangban tájékoztassa a panaszügyintézés és a minőségi kifogás elbírálásának a vállalkozás sajátosságainak megfelelően kialakított ügymenetéről.

2. Fogalom-meghatározások

Vállalkozás: BÁV Zrt.

Minőségi kifogás: A Vállalkozás termékével kapcsolatosan emelt kifogás, melynek értelmében a megvásárolt termék nem felel meg a jogszabályban vagy az adásvételi szerződésben meghatározott tulajdonságoknak, azaz a termék valamilyen hibában szenved, s ennek alapján az Ügyfél kellékszavatossági vagy termékszavatosságiigényt érvényesít.

Szavatosság: Minden újonnan vásárolt Termék minőségi problémája esetén az Ügyfél a vásárlástól számított két évig szavatossági igénnyel léphet fel a Vállalkozás felé. A hibás teljesítést a vásárlást követő 1 évig a Vállalkozásnak, 1 év után pedig az Ügyfélnek kell bizonyítania. Az Ügyfél kérheti a termék javítását, cseréjét, ha ez nem lehetséges, kérheti az ár csökkentését, vagy az érdekmúlás bizonyítása esetén visszakérheti a vételárat.

Termékszavatosság: Termékszavatossági igény kizárólag az ingó dolog gyártójával szemben gyakorolható. Termékszavatossági igényt az Ügyfél a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. Termékszavatossági igény érvényesítésekor a termék hibáját az Ügyfél köteles bizonyítani. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Azokban az esetekben mentesül a gyártó (forgalmazó) a termékszavatossági kötelezettsége alól, ha a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

Panasz: A Vállalkozás tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az Ügyfél a Vállalkozás eljárását vagy magatartását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt, észrevételt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak a Minőségi kifogás (kivéve amennyiben az Ügyfél a Vállalkozás Minőségi kifogásra adott válaszát nem fogadja el), továbbá az Ügyfél tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igénylő, szóbeli vagy írásbeli megkeresése.

Ügyfél: Olyan természetes személy vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Vállalkozás által eladásra kínált termék vevője, továbbá aki a Vállalkozás tevékenységével kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Fogyasztó: fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy ügyfél, továbbá a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozás.

Meghatalmazott: Olyan természetes személy, aki az Ügyfél nevében és képviseletében teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt írásbeli meghatalmazással eljár.

II. A Minőségi kifogás bejelentése, intézése

Az Ügyfél a Vállalkozás kereskedelmi tevékenységet végző egységében személyesen terjesztheti elő Minőségi kifogását, melynek során be kell mutatnia a megvásárolt terméket és a számlát/nyugtát.

A Vállalkozás munkavállalója a jelen Tájékoztató 1. számú melléklete szerinti jegyzőkönyvet vesz fel a minőségi kifogásról, maradéktalanul kitöltve az ott megkívánt adatokkal, információkkal és csatolva hozzá a vásárlást igazoló számláról/nyugtáról. A jegyzőkönyv egy eredeti, és egy másolt példányban készül.

A jegyzőkönyv másolatát a Vállalkozás munkavállalója az Ügyfél részére átadja.

A Minőségi kifogást a Vállalkozás lehetőség szerint azonnal, az Ügyfél jelenlétében megvizsgálja és elbírálja. Ennek keretében dönt az eset összes körülményét mérlegelve arról, hogy

1. helyt ad-e a kifogásnak, és amennyiben igen, kijavítást, cserét eszközöl, vagy ezek hiányában árleszállításnak vagy a vételár visszafizetésnek van helye , vagy
2. ha a Minőségi kifogás elbírálásához szakértői vélemény szükséges, átveszi a terméket és az Átvételi elismervény (jelen Tájékoztató 4. sz. melléklete) valamint a jegyzőkönyv másolatának Ügyfél részére történő átadásával arról tájékoztatja az Ügyfelet, hogy 5 munkanapon belül fog megtörténni az elbírálás.

II/A. A Vállalkozás által elismert, jogos Minőségi kifogás esetén, annak rendezésére az alábbiak szerint kerül sor:

1. Az Ügyfél választása szerint **kijavítást vagy cserét kérhet**, kivéve, ha a kijavítás vagy csere teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Vállalkozásnak aránytalan többletköltséget eredményezne. Az Ügyfél a kijavítás iránti igényét a Vállalkozásnál (székhelyén és bármely kereskedelmi üzletében érvényesítheti. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a hibát a Vállalkozás költségére kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, azonban a Fogyasztónak minősülő Ügyfél számára ez a lehetőség nem áll fenn.

2. **Árengedmény vagy vételár visszafizetése**; Ha a Vállalkozás a kijavításra vagy a kicserélésre irányuló kötelezettségének megfelelő határidőn belül, az Ügyfél érdekeit kímélve, nem tesz eleget, vagy nem tud eleget tenni, az Ügyfél az ellenszolgáltatás arányos leszállítását kérheti.

Az Ügyfél abban az esetben elállhat a szerződéstől, ha bizonyítani tudja, hogy a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt vagy a Vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta vagy a megfelelő határidőn belül nem végezte el. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

II/B. A **Minőségi kifogás elutasításának** lehet helye különösen, de nem kizárólagosan, ha

- az Ügyfél a vásárlást, vagy a szolgáltatás igénybevételét nem tudja igazolni,
- a termék hibája az Ügyfél általi nem rendeltetésszerű használat következtében, a vásárlást követően keletkezett;
- az Ügyfél nem a ténylegesen megvásárolt termékkel kapcsolatban él Minőségi kifogással;

- a szavatossági határidő már lejárt.

A Minőségi kifogásról minden esetben jegyzőkönyv kerül felvételre, amely tartalmazza a szavatossági igény rendezésének a módját (javítás, csere, árengedmény, vételár visszafizetés) vagy a Minőségi kifogás, ill. az érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

A minőségi kifogás benyújtására nyitva álló **határidő** a vásárlás napjától számított két év, nem Fogyasztónak minősülő Vevő esetén a egy év (szavatossági igény). A hibás teljesítést a vásárlást követő 1 évig a Vállalkozásnak, 1 év után pedig az Ügyfélnek kell bizonyítania.

A Vállalkozás a Minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyvet a felvételétől számított három évig őrzi meg.

Amennyiben az Ügyfél nem fogadja el a Minőségi kifogás kezelésének módját, vagy elutasítását, a Minőségi kifogást a továbbiakban panaszként kell kezelni és az Ügyfelet tájékoztatni kell, hogy fogyasztói jogvita esetén a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

III. A panasz bejelentése, rögzítése

1. A panaszbejelentés módjai

Az Ügyfél a Vállalkozással szembeni panaszát szóban vagy írásban terjesztheti elő:

A. Szóbeli panaszbejelentés esetén

(a) személyes megjelenés során a Vállalkozás kereskedelmi egységében nyitvatartási időben,

(b) telefonon: +36/1-325-2622, munkanapokon 8:00 és 16:00 óra között.

B. Írásbeli panaszbejelentés esetén

(a) a Vállalkozás székhelyére (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.) küldött levélben,

(b) a Vállalkozás kereskedelmi egységében nyitvatartási időben, a Vállalkozás alkalmazottja részére leadott levélben vagy a vásárlók könyvében történő rögzítése útján,

(c) a Vállalkozás részére küldött e-mailben (info@bavgold.hu).

A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Vállalkozás vizsgálja a meghatalmazás szabályszerűségét. (Meghatalmazásra mintát a jelen Tájékoztató 3. sz. melléklete tartalmaz). A meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazott elfogadó nyilatkozatát. A meghatalmazást minden esetben csatolni kell a panaszhoz.

2. A panaszbejelentés tartalmi elemei

Az írásbeli panasz előterjeszthető a jelen Tájékoztató 2. sz. mellékletét képező nyomtatványon, vagy a panasz érdemi tartalmának körülírása útján. A panasz elbírálásához feltétlenül szükséges az ügyféladatok (név, levelezési cím vagy e-mail cím) pontos megadása.

3. A szóbeli panasz kezelése

A szóbeli panaszt a Vállalkozás azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel a jelen Tájékoztató 2. sz. mellékletét képező nyomtatványon *(Jegyzőkönyv Kereskedelmi tevékenységgel összefüggő szóbeli ügyfélpanasz felvételéhez)*, és annak egy másolati példányát helyben az Ügyfélnek átadja.

IV. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

A panasz kivizsgálása és megválaszolása díjmentesen történik.

A panasz kivizsgálásának eredményéről a panasz beérkezését követő 30 napon belül küld választ a Vállalkozás az Ügyfél részére.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Vállalkozás mellőzheti.

Amennyiben a Vevő a panaszról szóló jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy e-mail címét és a panasz részletes leírását nem adja meg, valamint nem mutatja be a szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékokat, vagy a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, akkor a Vállalkozás nem köteles a szóbeli panasz intézése során az írásbeli panaszra irányadó szabályok szerint eljárni, azaz nem köteles a panaszt annak beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

A panasz elutasítása esetén, a válasz tartalmazza, hogy az Ügyfél panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá tartalmazza az illetékes hatóság, és a fogyasztó lakhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a Vállalkozás a székhelye szerinti békéltető testületnél tett-e általános alávetési nyilatkozatot..

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

(a) a lakhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerint illetékes **Békéltető Testülethez** a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése esetén (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. 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 Vállalkozás vagy az annak képviseletére feljogosított szerv székhelye állapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.bekeltetes.hu/udvozlo oldalon);

(b) **területileg illetékes önkormányzat jegyzőjéhez** az üzlet nyitvatartási idejével, a kereskedelmi engedéllyel és a vásárlók könyvével kapcsolatos panaszok esetén;

(c) **Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztályának Nemesfém Nyilvántartási, Ellenőrzési és Vizsgálati Osztályához** (cím: 1089 Budapest, Bláthy Ottó utca 3-5., telefonszám: +36-1/4585-699, email: nnyevo@bfkh.gov.hu) a nemesfémek kereskedelmi tevékenységével, a fémjelzéssel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén;

(d) **Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatóságához** (székhely: 1123 Budapest, Alkotás u. 50., Levelezési cím: 1538 Budapest, Pf.547., Központi telefonszám: +36-1-550-2500, Központi ügyfélszolgálat:1136 Budapest, Pannónia u. 40. (h-sz-p: 9:00-12:00), e-mail: sztfh@sztfh.hu) befektetési arany kereskedelmi tevékenységének megsértése esetén;

(e) **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (cím: 1026 Budapest, Riadó u. 5-11., telefon: +36-1/472-8851, e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu, levelezési cím: 1534 Budapest, Pf.: 958.) a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértés esetén;

(f) **területileg illetékes járási hivatalok fogyasztóvédelmi osztályához** fogyasztóvédelmi tárgyú panaszok esetén;

(g) bírósághoz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén;

(h) az Európai Unió által létrehozott fogyasztói jogorvoslati **platform** igénybevételével, melynek elérhetősége, ehhez kapcsolódó információk az alábbi linken érhetőek el: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_hu..

Adatvédelem

A személyes adatok kezelésére a Vállalkozás **adatvédelmi tájékoztatója az irányadó, amely a** www.bavgold.hu **oldalon érhető el.**

1. sz. melléklet

JEGYZŐKÖNYV

MINŐSÉGI KIFOGÁSRÓL

Ügyfél neve:
Ügyfél címe, székhelye:
Ügyfél telefonszáma vagy email címe:
Termék megnevezése:
Termék vételára:
Vásárlás időpontja:
Vásárlás helye:
Minőségi kifogás bejelentésének időpontja:
Minőségi kifogás leírása:
Ügyfél által érvényesíteni kívánt jog (pl. kijavítás, kicserélés, árleszállítás):
Minőségi kifogás rendezésének módja (amennyiben eltér az Ügyfél által érvényesített igénytől, akkor ennek indoka):
Minőségi kifogás rendezésének elutasítása esetén ennek indoka:

Amennyiben a terméket (kijavításra vagy a Minőségi kifogás elbírálása érdekében) átvette a vállalkozás:

A termék azonosításához szükséges adat(ok), a termék állapota:
Időpont, amikor az Ügyfél a terméket átveheti:

Hozzájárulok, hogy a Vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a szavatossági igényem érvényesítése során kezelje.

A jegyzőkönyv felvételének időpontja:

_____ _____

Vállalkozás **Ügyfél**

A jegyzőkönyv egy példányát átvettem.

Ügyfél

ZÁRADÉK

2. sz. melléklet

Jegyzőkönyv

KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGŐ
SZÓBELI ÜGYFÉLPANASZ FELVÉTELÉHEZ

I. Panasz felvételének körülményei *	
dátum:	
hely:	
kiállító:	
II. Panaszos (ügyfél) adatai	
NÉV:	
CÍM:	
telefonszám:	
e-mail cím:	
III. Panasszal érintett kereskedelmi egység adatai *	
fiók címe:	

IV. Panasz oka *(az ügyfél szóbeli közlése alapján kitöltendő) **

☐ Értékesítés ☐ BCA eladás

A panaszhoz kapcsolódó dokumentum száma:

A panasz részletes leírása:

A BÁV Zrt.-vel szemben fennálló (keletkezett) igény, követelés:

V. Az ügyintéző panasszal kapcsolatos álláspontja

(A) Az ügyintéző a panasszal:

☐ Egyetért

☐ Részben ért egyet

☐ Nem ért egyet

☐ Nem érintett a panaszban

(B) Indoklás:

(C) A panasz megoldása érdekében a helyszínen tett intézkedés:

D) Egyéb információ

Kelt:

_____

Aláírás

ügyintéző

Ügyfél átvételi igazolása *(személyesen tett szóbeli panasz esetén):*

Alulírott kijelentem, hogy a jegyzőkönyv másolati példányát átvettem:

_____

Aláírás

ügyfél

3 sz. melléklet

MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ

Alulírott

……..……(név)

születési hely- és idő:……..…….

anyja neve:…….

lakcíme: ……..…….

ezúton meghatalmazom

……(név)

születési hely- és idő: ……..…….

anyja neve:……

lakcíme:……..…….

hogy helyettem és nevemben a BÁV Zrt. (székhelye: 1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.; cégjegyzékszáma: Cg.01-10-041711; adószáma: 10635892-4-41) előtt panaszt nyújtson be, a panaszbejelentéssel kapcsolatban szükséges nyilatkozatokat megtegye és az azzal kapcsolatos dokumentumokat átvegye.

Jelen meghatalmazás visszavonásig hatályos.

Kelt: ……..(aláírás helye),. ……(aláírás dátuma)

……. (név)

meghatalmazó

Jelen meghatalmazást ezúton elfogadom.

Kelt: ……..(aláírás helye),. ……(aláírás dátuma)

……. (név)

meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt (név, lakhely, aláírás):

1.

2.

4. számú melléklet

Átvételi elismervény

Ügyfél neve:
Ügyfél címe/székhelye:
Ügyfél telefonszáma vagy e-mail címe:
Termék megnevezése:
Termék átvételének helye:

A termék azonosításához szükséges adat(ok), a termék állapota:
Időpont, amikor az Ügyfél az terméket átveheti:

Elismerem, hogy a termék(ek)et a mai napon a Vállalkozás átvette. Hozzájárulok, hogy a Vállalkozás az Átvételi elismervényben rögzített adataimat a szavatossági igényem érvényesítése érdekében kezelje.
Az adatkezelésre vonatkozóan bővebb információ elérhető a www.bavdeluxe.hu oldalon.

Kelt:

_____ _____

Vállalkozás **Ügyfél**

Az átvételi elismervény egy példányát átvettem.

_____

Ügyfél

Záradék

Átvételi elismervény javított termék átvételéről

Alulírott ……..(ügyfél neve) elismerem, hogy a ……. (termék megnevezése)

a mai napon hiánytalanul átvettem.

A szavatosság kezdetének új időpontja:

Kelt:

_____ _____

Vállalkozás **Ügyfél**