



Panaszkezelési Tájékoztató

I. A Panaszkezelési Tájékoztató célja

A Bijó Kft. alapvető törekvése, hogy termékeivel és ügyfélszolgálatával ügyfelei elégedettek legyenek. Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, hogy ügyfeleink a nálunk megtalálható termékekkel, kapcsolatban észrevételt kívánnak tenni vagy panaszt benyújtani. Fontos számunkra, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Célunk, hogy ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a vállalati kultúránknak.

II. A panasz bejelentése

A panaszt tevő által tett valamennyi panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj felszámolása nélkül kerül sor. Az alábbi módokon tehető panasz:

1. Szóbeli panasz

Személyesen, vagy más által adott irat útján nyitvatartási időben (hétfőtől péntekig 07:00-19:00 óráig, szombaton 09:00-17:00 óráig) üzletünk ügyfélszolgálatán, a 1135 Budapest, Róbert Károly körút 96-100. szám alatt tehető meg.

2. Írásbeli panasz

Üzletünkben írásban bármely irat útján, vagy a Vásárlók könyvében, elektronikus úton a vevoszolgalat@bijo.hu címre küldött vagy postai úton, levél formájában (1135 Budapest, Róbert Károly körút 96-100.) tehető meg a panasz.

Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható.

III. Panaszkezelési határidők

Az írásbeli panaszokat a Bijó Kft. a jogszabályban előírt 30 naptári napon belül érdemben megválaszolja és igazolható módon megküldi a panaszt tevőnek. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségekre küldött postai és elektronikus leveleket, valamint a Társaság székhelyére, a bármely irat útján vagy a



Vásárlók könyvében írt panaszokat.

A szóbeli panaszokat azonnal megvizsgálja a Társaság és szükség szerint azonnal orvosolja azt. Abban az esetben, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha a panaszt tevő nem ért egyet a panasz kezelésével, akkor a Társaság a szóbeli panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát átadja a panaszt tevőnek.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságunktól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

IV. A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok, dokumentumok

- a vásárló neve
- lakcíme, székhelye, elektronikus levelezési címe
- telefonszáma, e-mail címe
- értesítés módja
- panasszal érintett termék
- panasz leírása, oka
- panaszt tevő igénye
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

Az ügyfél fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

V. A panaszkezelés folyamata

A Bijó Kft. a panaszügyben hozott érdemi döntését egyértelmű indokolással ellátva és azt írásba foglalva a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőn belül továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti Társaságunk.

A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a Bijó Kft. olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.



VI. Jogérvényesítés

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- Amennyiben a Bijó Kft. a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (pl.: *nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtevesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el*), a fogyasztó a lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerint illetékes fővárosi és vármegyei Kormányhivatalhoz fordulhat.
Kormányhivatalok elérhetősége: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>
- A Bijó Kft. kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az üzlet földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is. (Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Jegyzője, 1139 Budapest, Béke tér 1. Telefon: +36-1-4524100)
- Amennyiben a Bijó Kft. a panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megelégedésére történt, vagy a fogyasztó panasza elutasításra került, a fogyasztó a lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerint illetékes Békéltető Testületek ingyenes eljárását kezdeményezheti. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

A Békéltető Testületek elérhetőségeit az alábbiakban tesszük közzé:

	Békéltető testület neve	Békéltető testület székhelye, levelezési címe	Telefonos elérhetőség	Elektronikus elérhetőség	Illetékességi terület
1	Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	(1) 488-2131	bekelteto.testulet@bkik.hu	Budapest
2	Baranya Vármegyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.	(72) 507-154	info@baranyabekeltetes.hu	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
3	Borsod- Abaúj- Zemplén	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	(46) 501-090; (46) 501-091	bekeltetes@bokik.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye,

	Vármegyei Békéltető Testület				Heves vármegye, Nógrád vármegye
4	Csongrád- Csanád Vármegyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	(62) 549-392	bekelteto.testulet@cskik.hu	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
5	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	(22) 510-310	bekeltetes@fmkik.hu	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
6	Győr- Moson- Sopron Vármegyei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	(96) 520-217	bekelteto.testulet@gymkik.hu	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
7	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	(52) 500-710; (52) 500-745	bekelteto@hbkik.hu	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár- Bereg vármegye
8	Pest Vármegyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2	(1) 792-7881	pmbekelteto@pmkik.hu	Pest vármegye