



A Bijó Kft. Panaszkezelési szabályzata

Hatályos: 2025 augusztus 05. napjától

Jelen szabályzat a **Bijó Kft.** (székhelye: 1135 Budapest, Róbert Károly Körút 96-100.), a továbbiakban: „Társaság”) üzleti tevékenységével és üzemszerű tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le. A Társaság szem előtt tartja, hogy az ügyféltől, vásárlótól, fogyasztótól érkező panaszokat a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően kezelje, így a beérkező panaszbejelentéseket rögzíti és nyilvántartja, valamint azokat rendszerint elemzi és ennek eredményét szolgáltatásinak továbbfejlesztéséhez, javításához felhasználja.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó meglévő szerződésével kapcsolatban kérést, javaslatot fogalmaz meg, információt kér a Társaság által nyújtott szolgáltatásról, javaslatot tesz, vagy ezekkel összefüggésben nyilvánítja ki véleményét.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálást a Bijó Kft. mellőzheti.

1. Célkitűzés

A szabályzat célja a törvényi megfelelésen kívül az, hogy a Bijó Kft. megfelelően kezelje a felmerülő panaszokat, mivel a panaszügyek kapcsán keletkezett információk felhasználásával a Társaság munkájának tökéletesítése, folyamatai gyorsabbá és hatékonyabbá tétele, szolgáltatásai színvonalának folyamatos javítása érhető e.

2. A szabályzat hatálya

- alanyi hatálya: a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára,
- tárgyi hatálya: fogyasztónak minősülő vásárló/ügyfél által a Bijó Kft. tevékenységével kapcsolatban a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasz és méltányossági kérelem kezelésének eljárási rendjére terjed ki.

3. A panaszkezelésért felelős terület

A Társaság panaszkezelésért felelős szervezeti egysége az Áruházigazgatás. A felelős személyek a helyszíni vásárlás esetén az áruházi koordinátorok, az online rendelések esetén webáruházi technikus. A Társaság biztosítja a panaszkezelést ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát.

3.1. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység feladatai

- Biztosítja a panaszkezelés hatékony, jogszabályoknak és belső szabályzatnak megfelelő működését
- együttműködik a panasszal érintett szakterülettel annak érdekében, hogy megfelelően feltárássra kerülhessen a panaszt kiváltó körülmény, valamint megfelelő megoldás szülessen, annak orvoslására
- javaslatot tesz a további, rendszeresen visszatérő panaszok elkerülését célzó intézkedésre
- naprakészen vezeti a panaszkezelési nyilvántartást.

4. Panaszfelvételi helyek

4.1. Szóban előterjesztett panasz

A Társaság a **székhelyén** (1135 Budapest, Róbert Károly Körút 96-100.) **személyesen** a nyitvatartási időben (hétfőtől péntekig 07:00-19:00 óráig, szombaton 09:00-17:00 óráig) fogadja ügyfelei panaszát.

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panaszos annak kezelésével nem ért egyet, úgy a Társaság a panaszról az **1. számú melléklet** szerinti **jegyzőkönyvet** vesz fel az alábbi adatok rögzítésével:

- *ügyfél, vásárló (panaszt tevő) neve,*
- *panaszt tevő lakcíme, székhelye vagy elektronikus levelezési címe,*
- *a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,*
- *a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,*
- *panaszt tevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,*
- *a Társaság nyilatkozata a panaszt tevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges,*
- *jegyzőkönyvet felvevő személy, panaszos aláírása,*
- *jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.*

A jegyzőkönyv másolatát a Társaság a panaszt tevőnek átadja.

Amennyiben a panaszt tevő a jegyzőkönyv felvétele során nem adja meg a

- nevét, lakcímét, elektronikus levelezési címét, illetve
- nem ismerteti részletesen a panaszát, vagy
- nem bocsátja rendelkezésre az általa bemutatott okiratokat, dokumentumokat, bizonyítékokat,
- ha megtagadja a jegyzőkönyv aláírását,

a Társaság jogosult a szóbeli panasz elintézése során mellőzni a panasz írásbeli megválaszolását.

4.2. Írásban előterjesztett panasz:

Személyesen vagy más által átadott irat útján a Társaság **székhelyén** a 1135 Budapest, Róbert Károly Körút 96-100.) szám alatti címen; **postai úton** a 1135 Budapest, Róbert Károly Körút 96-100.) szám alatti címre; **elektronikus úton** történő megkeresés esetén a vevoszolgalat@bijo.hu e-mail címen áll a Társaság az ügyfelek rendelkezésére. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható.

A panaszt tevő a **Vásárlók Könyvébe** is rögzítheti panaszát.

4.2.1. A Vásárlók Könyve

A Bijó Kft. üzlethelységében jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú Vásárlók könyve elhelyezésre kerül. A vásárlók a Vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszaikat és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.

Más vásárlók által a vásárlók könyvébe bejegyzett személyes adatok megismerése lehetőségének kizárása céljából a Vásárlók Könyvéből az Áruházvezető a bejegyzést követően haladéktalanul eltávolítja a panaszt vagy javaslatot tartalmazó oldalt, azt elzártan – a folyamatos sorszámozás rendjének megfelelően – megőrzi és a hatóság felszólítására rendelkezésre bocsátja.

5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

Az ügyintézés nyelve magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszt tevő által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

A panaszt tevő által tett valamennyi panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, azért külön díjat semmilyen körülmények között nem lehet felszámolni. A panaszok kivizsgálása mindig az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Társaság a panaszkezelési nyilvántartásban rögzíti a panasszal kapcsolatos adatokat, majd továbbítja a bejelentés másolatát a panaszban érintett szervezeti egység vezetőjének, aki haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást.

A panaszkezelésért felelős személyek szükség szerint frissítik a nyilvántartás tartalmát, és gondoskodik arról, hogy a Bijó Kft. panaszügyi nyilvántartása mindenkor az aktuális állapotoknak megfelelő helyzetet mutassa.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további adatra van szükség, úgy a Társaság a panaszt tevő ügyféllel felveszi a kapcsolatot.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám,
- lakcíme, székhelye, elektronikus levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panaszt tevő igénye
- panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró befektető esetében érvényes meghatalmazás és
- panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, **a panasz közlését követő 30 napon belül írásban, tértivevényes módon megküldi a panaszos részére.**

A panaszügyben hozott döntést közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a Bijó Kft. a panaszt tevő részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A Bijó Kft. a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a. észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b. a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c. megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d. eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e. összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Bijó Kft. gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek megfelelő kezeléséről. A panasz elintézése után a Társaság törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a panaszos személyes adatait.

6. Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök

A panaszkezelési rendszerből adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- Koordinátorok
- Lakossági rendelkezésekért felelős személy

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

7. Jogorvoslati jog

A panasz elutasítására vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat, melyről a Társaság az ügyfelet a válaszlevélben minden esetben tájékoztatja.

A Bijó Kft. a panaszt tevő által beadott **panasz jellege szerint** megadja, hogy a panaszt tevő

- a 7.1. vagy 7.2. szerinti hatósághoz, **vagy**
- **melyik**, a panaszt tevő lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerinti illetékes **Békéltető testülethez** fordulhat jogorvoslatért.
- minden esetben jelzi, hogy nem tett alávetési nyilatkozatot a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál/ Békéltető testületeknél.

7.1. 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, megtevésztette 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/elkerhetosegek>

7.2. 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)

7.3. 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 Bijó Kft. a panaszra adott válaszlevélben a panaszt tevő lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerint illetékes Békéltető testület megnevezését, székhelyét, levelezési címét,

telefonos és elektronikus elérhetőségét megadja. A kiválasztáshoz az alábbi táblázat nyújt segítséget:

	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 Vármegyei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	(46) 501-090; (46) 501-091	bekeltetes@bokik.hu	Borsod-Abaúj- Zemplén vármegye, 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@gymismkik.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

8. A panaszhoz köthető dokumentumok megőrzése

A Bijó Kft. a panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt és az arra adott érdemi válasz másolatát 3 évig őrzi meg.

A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

9. Záró rendelkezés

Jelen szabályzatot a panaszkezelésért felelős terület szükségszerűen, de legalább két évente, vagy jogszabály módosulás esetén haladéktalanul felülvizsgálja.

Melléklet:

1. számú melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv