

Affianced Ékszerészet Kft.

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Az Affianced Ékszerészet Kft. zálogfiókjában az ügyfél szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) a pénzügyi vállalkozás, illetve a pénzügyi vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személy – az ügyfél (zálogba adó) tulajdonában lévő ingó dolog zálogba vételével, kiváltásával, valamint hitelezéssel közvetlen kapcsolatban álló - magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát az alábbi eljárási rendnek megfelelően intézi, vizsgálja ki, tartja nyilván.

### **1. Panasz, fogyasztó (továbbiakban ügyfél), áru**

1.1. Panasz: Az Affianced Ékszerészet Kft. által készített ékszer minőségével, vagy bármely Az Affianced Ékszerészet Kft. alkalmazásában álló személy magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatosan felmerülő reklamáció.

1.2. Fogyasztó (továbbiakban ügyfél): Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki szolgáltatást vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy a szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

1.3. Áru: A termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.

### **2. Panaszbejelentés módja, panasz-bejelentési lehetőségek**

2.1. Szóbeli panaszbejelentés személyesen vagy telefonon tehető

2.1.1. Szóbeli panasz az Affianced Ékszerészet Kft. ügyfelek számára nyitva álló boltjában, nyitvatartási időben, az üzlet 2 ügyvezetőjénél.

2.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz az Affianced Ékszerészet Kft. telefonszámán: 06 70 378 05 70, hétfőtől péntekig 9:00-tól 16:00-ig. Írásbeli panaszbejelentés személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben tehető

2.2.1. Írásbeli panasz (levél) az Affianced Ékszerészet Kft. 1093 Budapest, Lónyay u. 37/a-b. alatti postacímen.

2.2.2. Elektronikus formában közölt írásbeli panasz az Affianced Ékszerészet Kft. e-mail címén [ekszer@affianced.hu](mailto:ekszer@affianced.hu) a hét minden napján 0-24 óráig.

2.2.2.3. Az Affianced Ékszerészet Kft. üzletében, Vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel érkezett panasz az Affianced Ékszerészet Kft. üzletében, nyitvatartási időben, a kihelyezett Vásárlók könyve kitöltésével.

### **3. Panaszkezeléshez szükséges adatok az ügyfél részéről**

- Ügyfél neve
- Ügyfél állandó lakóhelye, valamint levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél e-mail címe (ha elektronikus levélben vár választ a panaszára)
- Vállalt munka száma
- Értesítés módja
- Bejelentésben (panaszban) érintett szolgáltatás(ok)
- Panasz oka
- Panaszos igénye

Amennyiben a panaszbejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, úgy az Affianced Ékszerészet Kft. telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonon keresztül történő tájékoztatás esetében a beszélgetés hanganyaga szintén rögzítésre kerül.

### **4. Panaszkezelési eljárás, panaszkezelés**

#### **4.1. Szóbeli panasz**

Az Affianced Ékszerészet Kft. a szóbeli panaszt – lehetőség szerint – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az Affianced Ékszerészet Kft. egyik ügyvezetője a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja, egyebekben Társaságunk az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

**4.2. Telefonon közölt szóbeli panasz** Telefonon történő panaszkezelés esetén az Affianced Ékszerészet Kft. hétfőtől péntekig 9:00-tól 16:00-ig, biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. Amennyiben az Affianced Ékszerészet Kft. a hívást fogadni nem tudja, úgy a telefonon bejelentett panasz rögzítésre kerül, a hangfelvétel őrzési ideje 1 év. Erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

Az Affianced Ékszerészet Kft. az ügyfél kérelmére – előre egyeztetett időpontban, a hangfelvétel visszakeresését követően – a hangfelvétel visszahallgatására székhelyén 1093 Budapest, Lónyay u. 37/a-b. szám alatti irodahelyiségben biztosít lehetőséget hétfőtől péntekig 9:00-tól 14:00-ig. A hangfelvételtől hitelesített jegyzőkönyv térítésmentesen igényelhető. A rögzített beszélgetés visszahallgatásának előfeltétele, hogy az ügyfél a telefonbeszélgetés időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámot közölje Társaságunkkal a hangfelvétel visszahallgatási igényének bejelentésekor.

Az Affianced Ékszerészet Kft. a telefonon bejelentett szóbeli panaszt – lehetőség szerint – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy

másolati példányát az ügyfélnek postai úton megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

#### 4.3. Írásbeli panasz, elektronikus formában közölt írásbeli panasz

Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, a vásárlók könyvébe történő beírással is történhet, amely elérhető az Affianced Ékszerészet Kft. üzletében. Az Affianced Ékszerészet Kft. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Az elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén, a panasz a 2. pontban felsorolt további módok bármelyikén benyújtható.

5. Jogorvoslati lehetőségek Az Affianced Ékszerészet Kft. a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) hatálya alá tartozó tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatos panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét. Az Affianced Ékszerészet Kft. ezúton tájékoztatja ügyfeleit, hogy – fogyasztóvédelmi, valamint Gazdasági Versenyhivatal előtti - eljárás a jogsértés bekövetkezésétől/jogsértő kereskedelmi gyakorlat megvalósulásától számított 3 éves elévülési határidőn túl nem indítható.

Az Affianced Ékszerészet Kft. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint annak végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések, továbbá külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartásával, megsértésével kapcsolatos panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – választása szerint – a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és/vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja az illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak és békéltető testületnek a levelezési címét.

Az Affianced Ékszerészet Kft. ezúton tájékoztatja ügyfeleit, hogy a Békéltető testület határozata rá nézve csak ajánlás, ha az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozik, hogy a Békéltető testület döntését kötelezésésként nem fogadja el vagy erre vonatkozó nyilatkozatot egyáltalán nem tesz. A Békéltető testület Társaságunkra vonatkozó kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat, ha az eljárás kezdetekor vagy a határozat kihirdetésekor – nyilatkozatban - a Békéltető Testület döntését magunkra nézve kötelezőnek ismerjük el. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 10. § (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

Az ügyfelek a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.), a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.), továbbá a jelen 4 szabályzatban megjelölt külön törvények rendelkezéseinek megfelelően bírósági keresettel a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak.

5.1. Felügyeleti szerv:

Magyar Nemzeti Bank 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest, Pf. 777. 5.2.

Békéltető testületek: Affianced Ékszerészet Kft. székhelye szerinti békéltető testület:

A Budapesti Békéltető Testület székhelye

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím:

1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Telefon: +36 (1) 488 21 31

Békéltető testületek elérhetősége [www.ofe.hu](http://www.ofe.hu) internetes oldalon megtalálható.

5.3. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: Affianced Ékszerészet Kft. székhelye szerinti nemzeti fogyasztóvédelmi hatóság:

5.3.1. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.

E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu)

Telefon: (1) 450-2598

A területileg illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságok elérhetőségei [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) internetes oldalon megtalálható.

5.4. Gazdasági Versenyhivatal 1054. Budapest, Alkotmány u. 5., levelezési cím: 1245. Budapest 5. Pf. 1036 6.

Panaszügyi nyilvántartás vezetése A panaszügyi nyilvántartás tartalmára vonatkozó szabályokat a Hpt. 215/B. § (12) bekezdése határozza meg, amelynek értelmében a nyilvántartás tartalmazza a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját. A panasz, valamint az arra adott válasz őrzési ideje 3 év.

Hatályos 2024. január 3.

Affianced Ékszerészet Kft.

Böde Richárd ügyvezető

1. számú melléklet

**PANASZBEJELENTŐ**

Iktatószám: .....

Érkezés időpontja:.....

Bejelentés módja:

(A megfelelő bekarikázandó.)

Személyesen

Postai úton

E-mailben

Telefonon

Panaszos adatai:

Név:.....

Lakcím:.....

Telefonszám:.....

Panasz rövid leírása:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Megoldási javaslat:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Kelt:.....

2. számú melléklet

## PANASZNYILVÁNTARTÁS

Iktatószám: .....

A panasz benyújtásának időpontja:.....

Panasz típus kódja:

1. minőségi/méret probléma
2. anyag felhasználási probléma
3. elkészítési határidő probléma
4. egyéb díj probléma

Panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Az intézkedés teljesítésének határideje:

.....

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:

.....

A panasz megválaszolásának időpontja:

.....

Kelt:.....