

PANASZKEZELÉS

- 1) Felhasználó a szolgáltatással vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeinken keresztül, írásban vagy az Infobar-ban a helyszínen szóban terjesztheti elő. A Szolgáltató elérhetőségei:

Etele Plaza Üzemeltető Kft.

székhely és levelezési cím postai levelezéshez: 1082 Budapest, Futó utca 47-53. VII. em.

E-mail cím: panasz@eteleplaza.hu

- 2) A panaszos által megadott elektronikus levelezési címen az írásbeli panasz beérkezését a Szolgáltató haladéktalanul visszaigazolja. Szolgáltató a panaszra vonatkozó érdemi választ a panaszosnak harminc (30) napon belül emailen vagy írásban, postai úton, tértivevényes levélben megküldi. A panasz elutasítása esetén Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a panaszost.
- 3) Panaszát személyesen a helyszínen szóban is előadhatja az Infobar munkatársainak. Amennyiben egyértelmű a panaszban foglalt ügy elbírálása, az Infobar munkatársa előzetesen szóban tájékoztatást ad. Ha a panaszra adott választ nem fogadják el, vagy a panasz megválaszolása nem egyértelmű, a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel a helyszínen, melyből egy másolati példányt a panaszosnak átadnak.
- 4) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
 - a) a panaszos neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe,
 - b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - c) a panaszos panaszának részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - d) a vállalkozás nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása,
 - f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Ha a panaszos a jegyzőkönyv felvétele során az a) és c) pontokban foglalt adatokat nem adja meg, vagy a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, a Szolgáltató a jegyzőkönyvben tájékoztatja arról, hogy Szolgáltató a szóbeli panasz elintézése során nem köteles az 1) szakaszban meghatározott írásbeli válaszadásra.

- 5) A Szolgáltató a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válaszában másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatni.
- 6) Fogyasztói jogvita esetén a panaszos fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulhat. A panasz kivizsgálását követően a hatóság dönt a panaszosvédelmi eljárás lefolytatásáról. Elérhetőségeik: <https://bekeltetes.hu/udvozlo>

1. Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Elnök: Dr. Göbölös Réka

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

www.baranyabekeltetes.hu

2. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
www.bekeltetes.borsodmegye.hu

3. Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika
Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
<https://bekeltet.bkik.hu/>

4. Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Elnök: Dr. Horváth Péter Károly
Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu
www.bekeltetes-csongrad.hu

5. Fejér Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Elnök: Dr. Csapó Csilla
Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu
www.bekeltetesfejer.hu

6. Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.
Telefonszáma: (96) 520-217
Elnök: Dr. Bagoly Beáta
Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto
E-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu
www.bekeltetesgyor.hu/hu
www.gymsmkik.hu/bekelteto

7. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu
www.hmbekeltetes.hu

8. Pest Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszáma: (1) 792-7881
Elnök: Dr. Nadrai Géza
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
www.panaszrendezes.hu

www.pestmegyeibekelteto.hu

- 7) A panaszos jogosult a fogyasztóvédelmi hatóságnál panaszt tenni, valamint bírósági eljárást kezdeményezni.
- 8) Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező Felhasználók az interneten keresztül vásárolt termék vagy szolgáltatás kapcsán igénybe vehetik az online vitarendezési platformot is. Az online vitarendezési platform elérhető az alábbi linken:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>
- 9) A Szolgáltató nem tett a Fogyasztóvédelmi törvény 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.