

Panaszkezelési Szabályzat

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § h) pontja rögzíti, hogy a vállalkozás panaszkezelési módjáról is előzetesen tájékoztatni kell a fogyasztót.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény VI. fejezete a fogyasztói jogok érvényesítése cím alatt szabályozza a panaszkezelést.

1. A panaszkezelés célja

Webshopunk célja, hogy minden vásárlói panaszt a lehető leghatékonyabban és leggyorsabban kezeljünk. A panaszkezelési szabályzat célja, hogy meghatározza azokat a folyamatokat, amelyek biztosítják a panaszok korrekt, átlátható és gyors kezelését.

2. A panasz bejelentésének módja

A vásárló panaszát a következő módokon teheti meg:

- **Személyesen:** a 1108 Budapest, Harmat utca 220. címen
Nyitvatartás:
hétfő: 08:00-16:00
kedd: 08:00-16:00
szerda: 08:00-16:00
csütörtök: 08:00-16:00
péntek: 08:00-16:00
szombat: zárva
vasárnap: zárva
- **E-mailben:** A webshopunk hivatalos e-mail címére küldött panasz (dirickx@dirickx.hu)
- **Telefonon:** A +36 70 775 0940 telefonszámon
- **Postai úton:** A panasz postai úton is beérkezhet a következő címre: **DIRICKX Kerítés Kft. 1108 Budapest, Harmat utca 220.**

A panasz bejelentésének tartalmaznia kell:

- A vásárló nevét és elérhetőségét.
- A panasz tárgyát (pl. hibás termék, késedelmes szállítás).
- A panasz részletes leírását, valamint a vásárló által kívánt megoldást.
- A vásárlás dátumát.

3. A panaszkezelés határideje

A bejelentett panaszokat webshopunk 30 napon belül, érdemi válasszal kezelni köteles. A válaszadás időtartama alatt webshopunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a vásárlóval közvetlen kapcsolatban legyen és tájékoztassa őt a panasz előrehaladásáról.

4. A panasz kezelése és megoldása

A beérkezett panaszt a webshop munkatársai megvizsgálják, és az alábbi lehetőségek közül választanak a panasz típusától függően:

- **Termékhiba:** Ha a termék hibás vagy nem felel meg a vásárló elvárásainak, a vásárló jogosult a termék cseréjére, javítására vagy visszatérítésére.
- **Késedelmes szállítás:** Amennyiben a szállítási határidő túllépésre került, a vásárlóval egyeztetve az új szállítási időpontot biztosítunk, illetve amennyiben a késedelem komoly problémát okozott, a rendelés visszamondásának lehetőségét is biztosítjuk.
- **Egyéb panaszok:** Ha a panasz nem tartozik a fenti kategóriákba, mindenképpen igyekszünk a legjobb megoldást megtalálni, figyelembe véve a vásárló igényeit.

5. A panaszkezelés eredménye

Minden panaszra egyértelmű választ adunk, amely tartalmazza:

- A panasz elbírálásának eredményét.
- Az esetleges intézkedéseket (pl. csere, javítás, visszatérítés).
- A vásárló tájékoztatása a panaszkezelésről és a döntésről.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Ha a vásárló a panaszkezelés eredményével nem elégedett, jogosult az alábbi jogorvoslati lehetőségeket igénybe venni:

- **Fogyasztóvédelmi hatóság:** A vásárló panaszt tehet a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál (NFH)**, amennyiben úgy érzi, hogy a webshop nem teljesítette jogszabályi kötelezettségeit.
- **Békéltető Testület:** Amennyiben a panasz elbírálása nem vezet eredményre, a vásárló a lakóhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat jogorvoslatért.

A Békéltető Testület elérhetősége: [Békéltető Testületek listája](#)

7. Adatkezelés

A panaszkezelés során a webshopunk a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli a vásárlók személyes adatait. Az adatkezelésről a webshopunk adatvédelmi szabályzata tartalmaz további információkat.

8. Záró rendelkezések

A webshop fenntartja a jogot, hogy jelen panaszkezelési szabályzatot bármikor módosítsa. A módosítások a weboldalon történő közzétételt követően válnak érvényessé. A panaszkezelési szabályzat a vásárlóval kötött szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Érvényesség: 2025.év 01. hó 06. napjától