

## Panaszkezelési tájékoztató

**Bármilyen panasz esetén első körben kérjük forduljon hozzánk bizalommal az alábbi elérhetőségek valamelyikén:**

### Nyitvatartási időben:

- 3000 – Hatvan, Erzsébet tér 3. fsz. 2. címen,
- keddtől - péntekig 9.00 - 17.00 között és szombaton 9.00 - 12.00 óra között,
- vagy vezetékes telefonszámunkon: 06 (37) 344-604. **Kivéve ünnepi nyitvatartás esetén vagy szabadság esetén.** Ebben az esetben tájékozódjon nyitvatartásunkról a [www.tozseroptika.hu](http://www.tozseroptika.hu) weboldalon.

### Nyitvatartási időn kívül:

- E - mail cím: [hello@tozseroptika.hu](mailto:hello@tozseroptika.hu).  
vagy
- Levelezési cím: Tózsér Optika, 3000 – Hatvan, Erzsébet tér 3. fsz. 2.

Panaszkezelésről bővebben tájékozódhat honlapunkon: [www.tozseroptika.hu](http://www.tozseroptika.hu). **Felmerült kérdésekben készséggel állunk rendelkezésére.**

## **1. Panaszügy intézés helye, ideje, módja**

### **Panasz:**

A panasz Eladó tevékenységével, a Tózsér Optika szaküzletében megvásárolt, megrendelt termékével, szolgáltatásával felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a Vásárló egyértelműen és kifejezetten Eladó eljárását kéri. **Eladó kéri a Vásárlóit, hogy esetleges kifogásaikat a fenti elérhetőségek egyikén jelentsék be, és első körben ne más szervhez, vagy hatósághoz forduljanak!**

Termék reklamációval kapcsolatos panasszal a Vásárló személyesen Eladó szaküzletéhez forduljon, a vásárló mutassa be az Eladónak a blokkot vagy a jótállási jegyet, valamint hozza magával a szóban forgó terméket, amellyel kapcsolatban panasz van, a szaküzletben az Eladó rögzíti a bejelentett kifogást, és a törvényi leírásoknak megfelelően jár el a panasz kezeléssel kapcsolatban. Nem minősül panasznak, ha a Vásárló Eladótól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel a szaküzletben megrendelhető termékekkel kapcsolatban.

## 1.1. A panasz bejelentésének módja és helye, kezelése

### 1.1.1. Szóbeli panasz

Személyesen Tőzsér Optika telephelyén: 3000-Hatvan, Erzsébet tér 3., annak nyitvatartási ideje alatt, keddtől pénteki napokon 9.00 és 17.00 óra között és szombaton 9.00 és 12.00 óra között.

### 1.1.2. Írásbeli panasz

- postai úton (Tőzsér Optika. 3000 Hatvan, Erzsébet tér 3.)
- elektronikus levélben [hello@tozseroptika.hu](mailto:hello@tozseroptika.hu)

## 1.2. A panasz kezelése, nyilvántartása, kivizsgálása

### 1.2.1. Panasz kezelése

Az Eladó minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül **nem** szolgálnak egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó vásárló adatait az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az Európai Parlament és a Tanács(EU) 2016/679 Rendelete (GDPR), valamint saját Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzata, Adatvédelmi tájékoztatója és egyéb, vonatkozó szabályzat rendelkezéseinek* megfelelően kezeli az Eladó. A vásárló hozzájárulási nyilatkozatot ír alá, hogy az Optika/Eladó a Vásárló adatait az Optika adatállományában megtarthassa azzal a céllal, hogy a Vásárló személyes adatai vonatkozásában, a Vásárlóval a kapcsolatot felvegye.

**Szeretnénk felhívni figyelmét, hogy az elállási jog az alábbi esetben nem illeti meg a fogyasztót/vásárlót a (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet értelmében:**

- Olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó/Vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő (pl.: egyedi kialakítású dioptriás szemüveglencse forma, szemüvegkeret szár vagy szárvég, orrtámasz) az Eladó,  
  
vagy
- olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó/Vásárló személyére szabtak (pl.: dioptriás szemüveglencsék, dioptriás kontaktlencsék).
- Olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (pl. kontaktlencse).

**A fentiek értelmében elállási jog abban az esetben illeti meg, amennyiben szemüvegkeretet vásárolt lencse nélkül vagy egyéb optikai cikkeket, mint napszemüveg, szemüvegtok, törülőkendő, lánc, kontaktlencse folyadék, kontaktlencse tok, stb.,. A kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás kizárólag ezekre az optikai szaküzletben megtalálható előre gyártott termékek esetében érvényesíthetők.**

### 1.2.2. A panasz nyilvántartása

Az Eladó a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván. A nyilvántartás úgy került kialakításra, hogy a válaszadás dátuma abból egyértelműen megállapítható legyen.

### 1.2.3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve a magyar.

## 1.3. A panaszkezelés folyamata, határideje

### 1.3.1. Szóbeli panasz

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz az Eladó szaküzletében kerül bejelentésre, akkor az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy aláírt lepecsételt példányát személyesen bejelentett szóbeli panasz esetén a vásárlónak átadni. A panasz megválaszolása a jegyzőkönyv felvételétől számított jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megtörténik az Eladó által. A szóbeli panaszokat az Eladó azonnal megoldja. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása, és/vagy megoldása nem lehetséges, és/vagy ha a Vásárló a panasz kezelésével a felajánlott ügyintézással nem ért egyet, Eladó munkatársa a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet rögzít. A rögzített jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott írásbeli válasszal egyidejűleg küldi meg az Eladó, legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon. A jegyzőkönyv felvételekor az Eladó legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- Eladó nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének ideje, helye.

### 1.3.2. Írásbeli panasz

- **Elektronikus levél:** Az elektronikus levélben érkezett panaszokat az Eladó válaszolja meg. A válaszadás határideje 30 nap.
- **Postai levél:** A postai úton érkező panaszleveleket ugyancsak az Eladó válaszolja meg. A válaszadás határideje: 30 nap. Minőségi kifogással (azaz termék reklamációval) kapcsolatos panaszügyekben minden esetben rögzítésre kerül a „**Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól**” címet viselő jegyzőkönyv, függetlenül attól, hogy a kifogást írásban, vagy szóban teszi meg a Vásárló. A jegyzőkönyv tartalmát jelenleg a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet szabályozza.

**Jegyzőkönyv kitöltése** - a fogyasztó kifogásáról a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet alapján kerül sor.

- Jegyzőkönyvet akkor kell felvenni, ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó Ptk. szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt vagy jogszabály alapján őt megillető jótállási igényt érvényesít. A Ptk. szerinti termékszavatossági igény érvényesítése esetén a vállalkozás helyett a dolog gyártóját terhelik a rendelet szerinti kötelezettségek.
- A szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontja a termék átadásának időpontja vagy (ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végezte, akkor) az üzembe helyezés időpontja.
- A Ptk. 6:159. § (2), valamint 6:173. § (2) bekezdése értelmében kellékszavatossági és jótállási igény alapján a fogyasztó választása szerint – elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak - másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy – másodsorban az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A Ptk. 6:168. § (1) bekezdése alapján termékszavatossági igényként a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.
- Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.

#### **1.4. A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése**

Eladó a bejelentett panasz ügyében hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszt tevő Vásárló részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését ismertetni kell. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabály által előírt válaszadási határidők (fogyasztói kifogás esetén 5 munkanap, szóbeli és írásbeli panasz esetén 30 nap) eredménytelen eltelte esetén Vásárló az alábbi pontban található testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

## **1.5. A Vásárló további jogérvényesítési lehetőségei**

### **1.5.1. Helyi Önkormányzat jegyzője**

Amennyiben a Vásárló panasa kezelésével nem ért egyet, akkor panaszával a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerint illetékes jegyzőhöz fordulhat.

Jegyző: Dr. Borbás Zsuzsanna  
Cím: 3000, Hatvan Kossuth tér 2.  
Telefon: +36 (36) 542-326  
E-mail: [jegyzo@hatvan.hu](mailto:jegyzo@hatvan.hu)

### **1.5.2. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége:**

Amennyiben a Vásárló panasa kezelésével nem ért egyet, akkor a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerint illetékes Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához fordulhat. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

Eladó székhelye alapján területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége:  
Heves Vármegyei Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/ugyfelszolgalat/eger-3300-13>

Vezető: dr. Róka Sándor  
Cím: 3300, Eger Kossuth L.u.9.  
Levelezési cím: 3300, Eger Pf.216.  
Telefon: +36 (36) 515-469, Fax: +06 (36) 516-040,  
E-mail: [fogyved@heves.gov.hu](mailto:fogyved@heves.gov.hu)  
**Ügyfélszolgálat:** 06 (36) 515-469, Fax: 06 (36) 516-040  
E-mail: [fogyved@heves.gov.hu](mailto:fogyved@heves.gov.hu)

### **1.5.3. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Ha az Eladó és a Vásárló között fogyasztói jogvita áll fent, mely vita az Eladóval való tárgyalások, és a 10. pontban részletezett panaszkezelési ügyintézés során nem rendeződik (pl.: elutasítás esetén), a fogyasztónak minősülő Vásárló, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a Testület eljárását, illetve fordulhat az Eladó székhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez is. Ha az Eladó a Vásárló panaszát elutasítja vagy a Vásárló nem elégedett az Eladó döntésével, úgy a Vásárló jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: **a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Vásárló az Eladóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.** A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását az Eladó és a Vásárló között. A békéltető testület

eljárása a fogyasztó - Vásárló - kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A Békéltető Testület eljárása térítésmentes.

Eladó székhelye szerint illetékes Testület a **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.  
Telefon: +36 (46) 501-091 (új ügyek), +36 46 501-871 (folyamatban lévő ügyek)  
E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)  
Web: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

Békéltető Testületek elérhetősége:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Eladót a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

#### **1.5.4. Bírósági eljárás kezdeményezése**

Vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.