

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A cég neve: AQUALING Ipari, Fővállalkozói, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

Rövid cégnév: AQUALING Kft.

A cég székhelye: 1117 Budapest, Hunyadi János út 4.

A cég adószáma: 10553224-2-43

A cégjegyzékszám: 01-09-076906

A cégcsoport telefonszáma (központ): +36 1 206 5600

Központi email cím: info@aqualing.hu

Honlap: www.aqualing.hu

Telefonos vevőszolgálat elérhetőségei:

- AQUALING vevőszolgálat:** +36 1 445 4411
- BESTWAY vevőszolgálat:** +36 80 204 624

A telefonos vevőszolgálat nyitva tartása: Hétfő-Péntek: 08:00-15:30

1. A panaszkezelési szabályzat célja

Az **AQUALING Kft. a Fogyasztók és Szervezetek** (természetes személyek és gazdasági társaságok, *továbbiakban ÜGYFELEK*) közötti hiteles tájékoztatás, a forgalmazott termékekkel, a kapcsolódó szolgáltatások, valamint az érdemi ügyintézésrel kapcsolatban felmerült **ügyfélpanaszok hatékony kezelése az ügyfélelégedettség növelése, a minőségi ügyfélszolgálat javítása érdekében.**

A termékekkel kapcsolatos garanciális ügyintézés nem minősül panasznak.

A panaszkezelési szabályzat jogalapja: 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2. A szabályzat alapelvei

a) A panasz fogalma

A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Az **AQUALING Kft. a Fogyasztók és Szervezetek** (természetes személyek és gazdasági társaságok, *továbbiakban ÜGYFELEK*) részére történő áru forgalmazásával, illetve az értékesítésével, garanciális igények kielégítése kapcsán közvetlen kapcsolatban álló ügyintézők magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan tehetnek az Ügyfelek szóban vagy írásban panaszt.

b) A panaszos fogalma

Panaszos, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján **fogyasztó, aki** az AQUALING KFT. üzletében, viszonteladó partnerénél, webshopjában vásárolt, szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerezési szándékkal kereste fel valamelyik üzletét, honlapját, közösségi oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését. Panaszosnak minősül az a fogyasztó is, aki részt vett valamely, a AQUALING KFT. által szervezett nyereményjátékban.

- *A fogyasztó fogalma: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.*

A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – **fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.** A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] **alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás**

3. A szabályzat hatálya

a) Személyi hatálya

Jelen szabályzat hatálya kiterjed az AQUALING KFT. vevőszolgálati ügyintézőire és minden olyan munkakörben dolgozó munkatársra, aki személyes kapcsolatba kerül az ügyfelekkel az áruk forgalmazása, értékesítése, garanciális ügyintézése és a további szolgáltatások során, ezért kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

b) Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki, a jelen dokumentum PANASZ fogalma meghatározása szerint, az AQUALING Kft. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszbejelentések kapcsán.

A kizárólag általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás igénylése, valamint a garanciális és garancián túli ügyek intézése, valamint a hibás teljesítésből eredő szavatossági és jótállási igények nem minősül panasznak, kivéve, ha a törvényi előírásoknak, valamint, ha a tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget a vállalkozás.

A szabályzat vonatkozik az AQUALING Kft., illetve a cégcsoport vevőszolgálatán és üzleteiben feldolgozott panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumra.

c) Területi hatálya

A szabályzat területi hatálya kiterjed az AQUALING Kft. illetve a cégcsoport üzleteire minden szervezeti egységére.

d) Időbeli hatály

A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT jelen formájában, érvénybelépésétől kezdve – a honlapon közzé téve - a következő módosításig vagy megszüntetéséig marad érvényben.

4. Minőségi kifogás:

Az AQUALING KFT. által forgalmazott termékek minőségével - hibás teljesítés - szemben tett fogyasztói bejelentés minőségi kifogás, amelynek rendezésére a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényét érvényesítheti a jogszabályi előírások szerint.

5. A panasz bejelentésének módja

1. Szóbeli panasz

a) Személyes:

- üzleteinkben, nyitvatartási időben

b) Telefonos:

Lakossági vevőszolgálat:

- AQUALING vevőszolgálat: +36 1 445 4411
- BESTWAY vevőszolgálat: +36 80 204 624

Viszonteladók, nagykereskedők, partnerek kapcsolattartása:

- Cégcsoport (központ): +36 1 206 5600

2. Írásbeli panasz

- postai úton: 1117 Budapest, Hunyadi János út 4
- elektronikus úton:
 - email: ugyfelszolgalat@aqualing.hu
 - űrlap: <https://aqualing.hu/panasz-bejelentese-2023>
- üzleteinkben, a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasz, jegyzőkönyv nyitvatartási időben

6. Panaszvizsgálás

Az AQUALING KFT. az Ügyfelektől érkezett panaszbejelentéseket teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki.

A panaszvizsgálásba a vevőszolgálati csoportvezető bevonja a front és back office munkatársakat, a szerviz, a raktár, a termékfelelős, pénzügy, és minden olyan további munkatársat és vezetőt, aki a probléma teljes feltárása érdekében szakmai segítséget nyújthat. Adott esetben a csoportvezető visszahallgatja az ügyben keletkezett összes beszélgetést, megnézi a felvett adatokat, levelezést, a tett intézkedéseket és elvégzi a megfelelő feltáró elemzést. Ha szükséges, a kivizsgálás alatt további egyeztetés folytat az ügyféllel a front és back office munkatárs.

A kivizsgálás eredményéről a vezető készít egy írásbeli választ, amelyet a front és back office munkatársak eljuttatnak az ügyfél számára elektronikus levélként. Az ügyfél kifejezett kérésére postai úton, papír alapú levélként is feladásra kerül a panaszválaszlevél, ajánlott küldeményként, tértivevénnyel.

Az írásbeli panaszválaszlevél kitér a feltárt problémára, konkrétumokra, az érdekkörökre, fellelőségre, a probléma ismétlődésének megakadályozására tett intézkedésre, valamint a probléma okán keletkezett kárenyhítésre, kompenzációra tett javaslatot is, valamint a jogorvoslati lehetőségeket is tartalmazza az ügyfél számára.

Minden esetben a panasz kivizsgálásának írásbeli eredményét egyedi azonosítóval ellátva, az adott ügyfél adatlapján rögzítésre kerülnek, amelyek elektronikus adatként való megőrzése 5 év.

7. Panaszkezelési határidők

Az írásbeli panaszokat a AQUALING Kft. a jogszabályban előírt **30 naptári napon belül érdemben megválaszolja**. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségekre küldött postai és elektronikus leveleket.

Üzleteinkben a fogyasztók számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

Az üzleteinkben tett szóbeli panaszokat az AQUALING KFT. lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja. Amennyiben ez nem lehetséges, a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet a fogyasztó egyetértése, mindkét fél aláírása mellett véglegesíti és egy példányát a fogyasztónak átadja, a másik példányát pedig eljuttatja a központi vevőszolgálathoz.

8. A panasz rögzítése

A panasz felvételekor a AQUALING KFT. az alábbi adatokat rögzíti jegyzőkönyvben, illetve telefonon és egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával (pl. űrlap):

- 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
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

9. A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok

Az ügyféltől az alábbi felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség:

- a fogyasztó/ügyfél teljes neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma, e-mail címe
- értesítés módja
- bankszámlaszáma (fizetési mód szerint)
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás pontos megnevezése, gyártási éve és gyártási száma
- a panasz leírása, oka
- a panaszos igénye
- a vásárlást igazoló blokk, vagy számla másolata
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata, szükség esetén videó és fénykép
- a panasz kivizsgálásához szükséges termék
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes, hiteles meghatalmazás
- minden további adat vagy körülmény ismertetése, amelyre a panasz kivizsgálásához szükség lehet.

10. Hibás teljesítés

PTK. 6:157. § [Hibás teljesítés]

(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a *hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte*, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

PTK. 6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

11. Szavatossági jog

Akár szavatosság, akár jótállási jogait kívánja érvényesíteni a fogyasztó hibás teljesítés esetén, a PTK 6:159. § (2) bekezdése rendelkezése alapján négyféle ún. **szavatossági jog illeti meg**: a kijavítás/a kicserélés/az árszállítás/a vételár-visszatérítési igény (elállás).

PTK 6:159. § [Kellékszavatossági jogok]

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági 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 **b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti**, - a (2a) bekezdés szerinti kivétellel - a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a **(4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt**.

Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

6:163. § [A kellékszavatossági igény elévülése]

(1) A jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen

(3) Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan, a kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított öt év alatt évül el.

(4) Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

(5) A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

2. PTK 6:168. § [Termékszavatossági igény]

(1) Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (ezen alcím alkalmazásában: termék) hibája esetén 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. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

(2) Ezen alcím alkalmazásában gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

6:169. § [Közlési és igényérvényesítési határidők]

(1) A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölniük kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

(2) A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel az okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

12. Garancia

A 2013. évi V. törvény, a Polgári Törvénykönyv 6:171. § értelmében **a garancia és a jótállás fogalmakat azonos jelentésű.**

A garancia a szavatossághoz képest, egy **vállalt kötelezettség** – pl. adhat több garancia időt a fogyasztó számára kedvezően, ha a gyártó ezt biztosítja – **és van a törvényileg kötelező jótállás/garancia a 151/2003. Korm. rendelet alapján** -, amely a TARTÓS FOGYASZTÁSI cikkek-re vonatkozik.

2021. január 1-ét követően egyes tartós fogyasztási termékek jótállási ideje „sávossá” vált a termék árától függően:

- Ha a kötelező jótállás alá eső termék ára 10 000 Ft – 100 000 Ft közé esik, 1 év jótállás vonatkozik a termékre.
- Ha a kötelező jótállás alá eső termék ára 100 001 Ft – 250 000 Ft közé esik, 2 év jótállás vonatkozik a termékre.
- Ha a kötelező jótállás alá eső termék ára a 250 000 Ft-ot meghaladja, 3 év jótállás vonatkozik a termékre.

13. Garanciális javítás

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó termék **első alkalommal hibásodik meg** és a terméket értékesítő vállalkozás vagy a szerviz megállapítja, hogy **a termék nem javítható**, akkor a vállalkozás 8 napon belül köteles cserélni a terméket. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a termék árának megfizetését igazoló számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat 8 napon belül visszatéríteni a vásárló részére.

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó termék meghibásodik és a terméket értékesítő vállalkozás vagy a szerviz megállapítása szerint **a termék javítható**, akkor a vállalkozásnak a korábbi szabályoknak megfelelően ezután is **törekednie kell a termék 15 napon belüli javítására.**

Ha a javítási idő **a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót legkésőbb a 15. napon tájékoztatni köteles a javítás várható időtartamáról.**

A tájékoztatást a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvételi igazolásra alkalmas más módon kaphatja meg legkésőbb a javításra átadástól számított 15. napon.

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó terméket **30 napon belül nem tudja megjavítani** a vállalkozás/szervíz, akkor **a vállalkozás 8 napon belül cserélni köteles a terméket, tehát a fogyasztó egy új terméket kap. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség**, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a termék árának megfizetését igazoló számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat **8 napon belül visszatéríteni a fogyasztó (vásárló) részére.**

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó termék a **harmadik javítást követően újból meghibásodik**, akkor a vállalkozás 8 napon belül köteles cserélni a terméket, tehát **negyedik alkalommal már nem ragaszkodhat a javításhoz a vállalkozás**.

A háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik. Tehát nem azt értjük rajta, hogy a termék háromszor ugyanazt a hibát produkálja pl.: 3-szor elromlik a kapcsoló, hanem 3-szori hiba függetlenül attól, hogy összefüggnek-e, pl.: elromlik a kapcsoló, rossz a motor.

Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a termék árának megfizetését igazoló számlán vagy nyugtán feltüntetett **vételárat 8 napon belül visszatéríteni a fogyasztó (vásárló) részére**.

A jótállás időtartama a 2021. január 1-jét követően vásárolt, kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében **meghosszabbodik a javításra átadás napjától** kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta, azaz amíg a hibás termék a vállalkozásnál, vagy a szerviznél javítás alatt van.

14. Szakvélemény

A szavatossági és jótállási igény érvényesítéséhez a szakvélemény kérése továbbra sem kötelező előírás például egyszerű megítélésű, vagy a vállalkozás által nem vitatott esetekben.

Ha a vállalkozás azonban azt állítja, hogy a fogyasztó okozta a termék hibáját, tehát a hiba a nem rendeltetésszerű használat miatt keletkezett a terméken, akkora hiba okát a vállalkozásnak kell bizonyítani szavatosság alá eső termékek esetében, a vásárlástól számított 12 hónapon belül, majd ezt követően 12 hónapig a fogyasztónak kell bizonyítani. Kötelező jótállás esetében a teljes idő alatt a vállalkozás bizonyít. A bizonyítás a szakvéleménnyel történik.

A 2021. január 1-jétől amennyiben minőségi kifogás merül fel, és a fogyasztó és a vállalkozás közötti jogvita megoldása érdekében készül **szakvélemény**, akkor a jogszabály rögzíti annak a **kötelező tartalmi elemeit**, azért, hogy a rendeltetésszerű használat bizonyítása ténylegesen megtörténhessen.

A szakvélemény kötelező tartalmi elemei:

- megrendelő neve és címe;
- üzlet neve és címe;
- vizsgálat tárgya;
- vizsgálati díj összege;
- vizsgálati díj fizetésére kötelezett;
- termék beérkezésének időpontja;
- vásárlás időpontja;
- minőségi kifogás bejelentésének időpontja;
- fogyasztó kifogása;
- vizsgálati módszerek;
- vizsgálat megállapításai indokolással ellátva;
- tájékoztatás;
- egyebek.

15. Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök

Az AQUALING Kft. panaszkezelés szabályzat rendszerét tekintve az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- Ügyvezető igazgató
- Termék és szolgáltatás igazgató
- Kereskedelmi Igazgató
- Vevőszolgálati vezető/csoportvezető
- Vevőszolgálati ügyintézők
- Értékesítők

16. Jogérvényesítés

a) Békéltető Testület

Amennyiben az AQUALING Kft. panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megaláztatására történt a területileg illetékes **Békéltető Testületek** ingyenes eljárását igényelheti.

Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek, vagy a fogyasztónak a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie.

A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a www.bekeltetes.hu oldalon, vagy üzleteinkben. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bírószághoz** fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

b) Online vitarendezés

A fogyasztónak lehetősége van a vonatkozó uniós előírások alapján az EU online békéltetési szolgáltatásának igénybevételére. Az eljárás elindítása érdekében egy egyszerű regisztráció szükséges az Európai Bizottság rendszerében. Ezt követően bejelentkezés után nyújthatja be panaszát az online békéltető honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

c) Kormányhivatal

Amennyiben az AQUALING Kft. a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megfélemlítette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes megyei Kormányhivatalhoz fordulhat. Kormányhivatalok elérhetősége: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

d) Jegyző

Az AQUALING Kft. kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az üzlet földrajzi helye szerinti illetékes jegyzői hivatalt is.

MELLÉKLET

A kötelező jótállás alá tartozó termékek:

1. háztartási készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítógép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. villamos energiával működtetett konyhai kisgépek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpíró, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotyogtatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcorn készítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;
3. gázkészülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázszámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
4. motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologató fűnyíró;
5. motoros kézi szerszámok 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen láncfűrész, fúrógép, ütvefúrógép, sarokkösörű, körfűrész, gyalu;
6. legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek 10 000 Ft eladási ár felett;
7. egészségmegőrző termékek és eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;
8. közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
9. motoros vízi járművek 10 000 Ft eladási ár felett;
10. gyermekgondozási cikkek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
11. gyermekmegfigyelő berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;
12. gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra 10 000 Ft eladási ár felett;
13. világítástechnikai termékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen lámpatest, fényforrás;

-
- 14.** biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft eladási ár felett;
 - 15.** elektronikus hírközlő végberendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;
 - 16.** híradástechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék; műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
 - 17.** információtechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;
 - 18.** irodatechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen iratmegsemmisítő, fénymásoló, laminológép;
 - 19.** írásvetítők és filmtechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
 - 20.** optikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
 - 21.** hangszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
 - 22.** órák és ékszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
 - 23.** bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok 10 000 Ft eladási ár felett;
 - 24.** mérőműszerek, generátorok, tápegységek 10 000 Ft eladási ár felett;
 - 25.** lőfegyverek 10 000 Ft eladási ár felett;
 - 26.** sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök 10 000 Ft eladási ár felett;
 - 27.** villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epilátor, villanyborotva;
 - 28.** nyílászárók, így különösen ablak, kül- és beltéri ajtó, garázsajtó;
 - 29.** árnyékolástechnikai eszközök, így különösen kézi vagy motoros meghajtású redőny, relaxa, napellenző, szalagfüggöny;
 - 30.** kaputelefon, kamerás megfigyelőrendszer;
 - 31.** garázskapu és egyéb kapu meghajtás, vezérlés;
 - 32.** zuhanykabin, kád, csaptelep;
 - 33.** napkollektor, napelemrendszerek;

34.játék hoverboard, játék elektromos roller, játék drón;

35.külön jogszabályban nyílt kategóriába sorolt drónok;

36.az előzőekben felsorolt termékcsoporthoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei, és

50.000 forintot elérő eladási árú

37.nemes és fél nemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékek.