

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. A SZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS ALAPJA

1. A **BuywithBid Kft** (székhely: 4220 Hajdúböszörmény, Luther Márton u. 10., adószám: 23524826-2-09, cégjegyzékszám: 09-09-021804, bankszámlaszám: 11703044-20003043, a továbbiakban: **Szolgáltató**) kizárólagos tulajdonosa és üzemeltetője a <https://bidwonder.com> weboldalnak (továbbiakban: **Weboldal** vagy **Rendszer**).
2. A **Szolgáltató** annak érdekében hozta létre a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát (továbbiakban: **Szabályzat**), hogy biztosíthassa bármely személy - aki használja a **Weboldalt** (továbbiakban: **Felhasználó vagy Felhasználók**) - panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható kezelését és kivizsgálását.
3. A **Szolgáltató** kizárólag közvetítői tevékenységet végez a vele szerződött partnerek (továbbiakban: **Partner** vagy **Partnerek**) és az ügyfelek, a **Felhasználók** között.
4. A **Szolgáltató** szolgáltatását a **Felhasználók** részére az általános felhasználói szabályzat (továbbiakban: **ÁFSz**) szerint teljesíti, mely szabályzatot a **Felhasználó** a **Weboldal** használatával nyilvánít elfogadottá.

II. A SZABÁLYZAT CÉLJA, ALAPELVEI

1. A **Szabályzat** általános célja a **Felhasználók** elégedettségének növelése, igényeinek magasabb szintű kiszolgálása, a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének támogatása. A **Szolgáltató** a panaszkezelési eljárás folyamata során, a vonatkozó jogszabályokat - különösen az adatvédelmi előírások, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek betartására törekszik.
2. A **Szolgáltató** a **Felhasználókkal** való együttműködésre törekszik a panaszkezelés során.
3. A **Szolgáltató** a **Felhasználók** panaszbejelentése esetén közérthető, szakszerű, érdemi válaszadásra törekszik, a feltárt hibák mihamarabbi kijavításáról intézkedik.
4. A **Szolgáltató** a panasz kivizsgálásának eredményéről történő felhasználói tájékoztatást mindenkor lényegretörő, közérthető és egyértelmű indoklással látja el. (Az indoklás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó **ÁFSz** szerződési feltételeket, hivatkozik a **Felhasználónak** küldött valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
5. Amennyiben a **Szolgáltató** a panasz bejelentésnek helyt ad, úgy a **Felhasználónak** küldött válaszában tájékoztatja, a megtett lépésekről/intézkedésekről.

III. FOGALMAK

Panaszos

A **Panaszos** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a **Szolgáltató** szolgáltatását igénybe veszi. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a **Szolgáltató** megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amit a benyújtónak meghatalmazással szükséges igazolnia. A **Panaszos** -amellett, hogy a **Szolgáltató** ügyfele- szükség szerűen valamely **Partner** ügyfele is.

Meghatalmazott

A jelen szabályzat szerint az tekinthető meghatalmazottnak, aki a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek eleget tesz.

Panasz

A **Szolgáltató** tevékenységével, szolgáltatásával, magatartásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, bejelentés vagy igény, melyben a **Szolgáltatóval** szemben a **Panaszos** konkrét, egyértelmű kifogást vagy igényt fogalmaz meg.

Nem minősül **Panasznak**, ha a **Panaszos** egyértelműen a **Szolgáltató** valamely **Partnerével** szemben emel kifogást

Szintén nem minősül **Panasznak** ha a **Felhasználó** általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, vagy ha a szokásos ügymenet részeként tesz bejelentést.

A panasznak nem minősülő bejelentések esetében az **Alkusz** - a bejelentő tájékoztatása mellett – a panaszkezelési eljárást jegyzőkönyv felvétele mellett lezárja.

IV. PANASZKEZELÉS MENETE

Panasz bejelentése

Panasz bejelenthető elektronikus levél formájában a support@bidwonder.com címen, vagy postai úton a Szolgáltató mindenkori székhelyére címzett postai küldemény formájában.

Panasz nyilvántartása

A **Panaszokról**, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a **Szolgáltató** nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a **Panasz** leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a **Panasz** benyújtásának időpontját;

- a **Panasz** megválaszolásának időpontját;
- a **Panasz** rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.

Panasz bejelentés tartalmi követelményei

Valamennyi panasz-bejelentésnek tartalmaznia kell a következőket:

A **Panasszal** érintett **Felhasználó** személyes adatait és az érintett megrendelés azonosító adatait, úgy, mint

- nevét
- lakcímét, székhelyét, levelezési címét
- telefonszámát
- panasszal érintett tranzakció azonosító adatait
- panasz leírását, okát
- panaszos igényét
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát

Meghatalmazott útján eljáró **Felhasználó** esetében:

- az érvényes meghatalmazást

Panasz kivizsgálása

A **Szolgáltató** a **Panasz** bejelentés során vizsgálja annak tartalmi követelményeit. Amennyiben a **Panasz** bejelentés hiányos, akkor a **Szolgáltató** írásban felszólítja a **Panaszost** - a **Panasz** benyújtás módjával megegyezően, határidő megjelölésével - a hiányzó adatok pótlására. A pótlási határidő lejártát követően a **Szolgáltató** a **Panaszt** a rendelkezésre álló információk alapján -jegyzőkönyv felvétele mellett- bírálja el és döntéséről a **Panaszost** a nála fellelhető értesítési címén tájékoztatja.

A **Panasz** kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a **Szolgáltató** nem számít fel. A **Panasz** kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

V. TÁJÉKOZTATÁS A JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

1. Amennyiben a **Felhasználó** a **Szolgáltató** panaszkezelésével nem elégedett és nem fogadja el a panasz rendezésére tett intézkedését, jogosult a vitás eset rendezésének igényével a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, a Békéltető Testülethez, vagy bírósághoz fordulni.
2. A **Felhasználó** jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi Hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás

lefolytatásáról vagy elutasításáról. A Fogyasztóvédelmi Hatóság hatásköre nem terjed ki a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések betartásának ellenőrzésére.

3. A **Szolgáltató** vállalja az alternatív vitarendezési fórum igénybevételét a fogyasztói jogviták rendezéséhez. Az Európai Bizottság által fejlesztett és üzemeltetett online vitarendezési platform az alábbi linkre kattintva érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>. Az online vitarendezési platform használata regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, majd bejelentkezés után a **Felhasználó** benyújthatja panaszát a honlapon keresztül, ha nem sikerült közvetlenül rendeznie a jogvitáját a **Szolgáltatóval**. A panasz benyújtását követően az online vitarendezési platform azonnal továbbítja azt az ellenérdekű félnek. Ezt követően az érintetteknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amely végső soron el fog járni a közöttük fennálló ügyben. Azokról a fórumokról, amelyek eljárhatnak az esetükben, a platform tájékoztatja a feleket. Amint megszületik a megállapodás a vitarendezési fórumról, az online platform oda továbbítja a panaszt. Ha a feleknek nem sikerül 30 napon belül megegyezniük, vagy ha a platform sem tud a benyújtott adatok alapján olyan alternatív vitarendezési fórumot azonosítani, amelynek hatásköre van eljárni, a panasz további feldolgozására nem kerül sor.
4. A **Felhasználó** jogosult a **Szolgáltatóval** szembeni fogyasztói jogvitájából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint.

VI. A PANASSZAL KAPCSOLATOS IRATKEZELÉS

A **Panaszt** és az arra adott választ a **Szolgáltató** három évig megőrzi.

VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat szabályzat hatályba lép: 2018.05.04.-én, és folyamatosan elérhető **Szolgáltató Weboldalán** a <https://hu.bidwonder.com/documents/panaszkezeles-pdf> címén.

A jelen szabályzat kiadásáért és aktualizálásáért a Szolgáltató mindenkor ügyvezetője felelős.

Hajdúböszörmény, 2018. május 04.

BuywithBid Kft