

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Arrabona Faházak Kft. weboldala

Hatályos: 2026.04.22.

1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: Arrabona Faházak Kft.
Székhely: 9172 Győrzámoly, Fenyő utca 5.
Adószám: 25302127-2-08
Telefonszám: +36 30 929 8653
E-mail: martonfahazak.nagykereskedes@gmail.com
Webshop: www.martonfahazak.hu

A továbbiakban: Szolgáltató.

2. A szabályzat célja és jogszabályi háttere

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza a webshopon keresztül leadott rendelésekhez kapcsolódó fogyasztói panaszok kezelésének rendjét.

A szabályzat az alábbi jogszabályok alapján készült:

- 1997. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv – Ptk.)
- 1998. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a szavatossági és jótállási igények intézéséről
- (EU) 2016/679 rendelet (GDPR)

3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan kifogás, amely a Szolgáltató webshopján keresztül rendelt termékekkel, szolgáltatásokkal, kiszállítással, számlázással vagy ügyintézésével kapcsolatos.

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás kérés vagy véleménynyilvánítás.

4. A panasz bejelentésének módjai

A fogyasztó panaszát az alábbi módokon teheti meg:

- ✉ Írásban e-mailben: martonfahazak.nagykereskedes@gmail.com
- ☎ Telefonon: +36 30 929 8653
- 📍 Személyesen: 9172 Győrzámoly, Fenyő utca 5.
- 📮 Postai úton: 9172 Győrzámoly, Fenyő utca 5.

A panasz bejelentése díjmentes.

A panasz hatékony kivizsgálása érdekében kérjük az alábbi adatok megadását:

- név
 - elérhetőség
 - számla azonosító
 - a panasz részletes leírása
 - az esetleges bizonyíték (pl. fénykép)
-

5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

5.1 Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy a fogyasztó nem fogadja el a megoldást, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy példányát a fogyasztó részére átadja vagy elektronikus úton megküldi.

5.2 Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató annak beérkezésétől számított **legkésőbb 30 napon belül** írásban megválaszolja.

A válasz tartalmazza:

- a panasz érdemi kivizsgálásának eredményét,
- a meghozott intézkedést vagy az elutasítás indokát.

A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat a Szolgáltató a fogyasztóvédelmi törvény előírásai szerint megőrzi.

6. Kellékszavatossági igények

Hibás teljesítés esetén a fogyasztó a Polgári Törvénykönyv rendelkezései alapján kellékszavatossági igényt érvényesíthet.

A fogyasztó kérheti:

- kijavítást vagy kicserélést,
 - árleszállítást,
 - a szerződéstől való elállást (jelentős hiba esetén),
 - a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja.
-

7. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a fogyasztó a panaszkezelés eredményével nem elégedett, az alábbi szervekhez fordulhat:

Békéltető Testület

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9022 Győr, Szent István út 10/A

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó előzetesen megkísérelje a vitás ügy rendezését a Szolgáltatóval.

Fogyasztóvédelmi Hatóság

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

A fogyasztó jogosult továbbá bírósághoz fordulni.

8. Online vitarendezés

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja elérhető az alábbi címen:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Az online vitarendezési platform igénybevétele különösen határon átnyúló jogvita esetén releváns.

9. Adatkezelés

A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a Szolgáltató kizárólag a panasz kivizsgálása, megválaszolása és a jogszabályi kötelezettségek teljesítése céljából kezeli, a GDPR és a vonatkozó magyar adatvédelmi jogszabályok szerint.

Az adatkezelés részletes szabályait a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

10. Záró rendelkezések

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a webshop felületén kerül közzétételre, és annak elfogadásával a Vásárló tudomásul veszi a benne foglaltakat.

Kelt: Győrzámoly, 2026.04.22.