

Panaszkezelési Tájékoztató

Hatályos: 2024.03.01-től

Általános tudnivalók

A Zepter Kft. az általa forgalmazott termékek révén több mint három évtizede arra **ösztönzi a fogyasztókat, hogy életvitelüket tudatosan szervezzék, hangsúlyosan figyeljenek táplálkozásukra, a szépség-és testápolásra, valamint a környezettudatos szemléletre.** Célunk, hogy termékeinket széles körben megismertessük, és hogy tevékenységünket ügyfeleink meglegedettségére, a jogszabályok előírásai szerint végezzük.

Értékesítési módszerünk többféle, annak érdekében, hogy a számos vevői igény mindegyikét ki tudjuk elégíteni. Termékeinket és szolgáltatásainkat megismerhetik weboldalunkon, a közösségi csatornákon, üzlet- és bemutatótermünkben, valamint mód van a személyes kipróbálásra is.

A személyes kipróbálás és a tájékoztatás helyszínei – azaz a termékbemutatók általában a ZEPTER irodáiban kerülnek megszervezésre, de mód van arra is, hogy az érdeklődő által megjelölt helyen (pl. otthonában) biztosítsunk erre lehetőséget. A termékbemutató rendezvényen történő részvétel **kötelezettségmentes**, ahol az érdeklődők **működés közben ismerhetik meg a termék tulajdonságait, a használatára, a kezelésére, a származására, gyártójára, valamint az árára vonatkozó valós adatokat.** Munkatársaink nyugodt, sürgetéstől mentes körülmények között - elegendő időt szánva a termék felhasználásának, műszaki ismérveinek bemutatására - biztosítják a kellő tájékozódást, a felmerült kérdések megválaszolását.

A panaszkezelési tájékoztató célja

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a ZEPTER termékeivel maradéktalanul elégedett legyen. Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön szolgáltatásunkkal nem maradéktalanul elégedett, esetleg hibás ügyintézés történt, olyan tapasztalat éri, mely panaszra vagy észrevételre ad okot. Ilyen esetben a legfontosabb, hogy jelezze nekünk, hogy segíthessünk ügyének kivizsgálásában, a megoldás megkeresésében. Célunk, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Jelen Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal segítséget kívánunk nyújtani abban, hogy felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatónkat!

Panaszbejelentés

Fogyasztó: 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 fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Panasz: a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével

A fogyasztó **panaszát szóban vagy írásban közölheti a ZEPTER központi budapesti, vagy az Ön lakóhelye szerinti Vevőszolgálatával. Felhívjuk figyelmét, hogy panaszügyintézésre, a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítására kizárólag a Zepter Vevőszolgálat az illetékes.** Kereskedőink meghatalmazása nem terjed ki a panaszügyintézésre, sem pedig esetleges elállási nyilatkozat, minőségi kifogás, jótállási igény rendezésére.

Panaszát **meghatalmazott útján is benyújthatja.** Amennyiben Ön meghatalmazott útján kíván eljárni vagy panaszt benyújtani, kérjük, hogy érvényes meghatalmazást biztosítson megbízottja számára. Ezt megteheti a jelen Tájékoztatónk 1.számú mellékletében található minta dokumentum felhasználásával, vagy egyéb, a meghatalmazás tartalmi és alaki követelményeinek megfelelő dokumentummal.

Társaságunk minden fogyasztót egyenlő méltóságú személyként kezel. Hátrányos megkülönböztetést vagy kedvezőtlenebb bánásmódot nem alkalmazunk egyetlen személyi körrel szemben sem, valamely meghatározott, ill. védendőnek tekinthető tulajdonsága miatt, mint a vele hasonló helyzetben lévő másik személy vagy csoport tagjai irányába tennénk. A panaszokat megkülönböztetés nélkül, ugyanazon eljárás keretében és szabályok mentén vizsgáljuk ki és biztosítjuk, hogy semmilyen hátrány ne érje a bejelentőt a panasz megtétele miatt. Minden panasz iktatásra kerül, annak befogadása, kivizsgálása és megválaszolása díjmentes.

A panaszkezelés során az észszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekintjük alapkövetelménynek és várjuk el Ügyfeleinktől.

ZEPTER a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak. A panasz kivizsgálása során törekszünk a panaszossal való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra, empatikus magatartásra.

Jelen Panaszkezelési Tájékoztatóban foglaltak nem vonatkoznak az adatvédelmi panaszra és az érintetti joggyakorlásra (lásd: Adatkezelési Szabályzat), sem pedig a pénzügyi közvetítői tevékenységre (lásd: Pénzügyi Panaszkezelési Szabályzat). A felsorolt szabályzatok elérhetők a www.zepter.hu internet címen.

A jelen Panaszkezelési Tájékoztatóban foglaltak nem vonatkoznak a vásárlók könyvére, vagy az online vitarendezési platformra.

Panaszbejelentés helye:

Székhely és központi ügyintézés helye:

Zepter International Ungarn Kft.
1138 Budapest, Váci út 191.

Panaszügyintézés helye:

Központi Vevőszolgálat
levelezési cím: 1437 Budapest, Pf.:788.
személyes ügyintézés címe: 1138 Budapest, Váci út 191.
Tel: +36 1 437 6633,
elektronikus levelezési cím: vevoszolgalat@zepter.hu

A Zepter Kft. központi Vevőszolgálatának ügyfélfogadási ideje:

hétfőn: 9,00-tól - 20,00 óráig,
keddtől csütörtökig: 9,00-tól 16,00 óráig,
pénteken: 9,00-tól -15,00 óráig.

A vidéki fióktelepek és Vevőszolgálati irodák címe és elérhetősége:

Cím	Telefonszám	Ügyfélfogadás ideje	e-mail cím
5600 Békéscsaba, Kinizsi u. 7-9.	06208810047	H: 12-20, K-P: 9-16 óráig	bekes.vevoszolgalat@zepter.hu
4025 Debrecen, Arany J.u.40-42.	06208810046	H: 12-20, K-P: 9-18 óráig	debrecen.vevoszolgalat@zepter.hu
9022 Győr, Bajcsy-Zsilinszky út 80.	06208810057	H-K, P: 9-19, SZ-CS: 9-17 óráig	gyor.vevoszolgalat@zepter.hu
3525 Miskolc, Arany J.u.11-13.	06208810049	H: 12-20, K-P: 11-18 óráig	miskolc.vevoszolgalat@zepter.hu
4400 Nyíregyháza, Dózsa György út 27.	06208810045	H: 12-20, K-P: 9-16 óráig	nyiregy@zepter.hu
7621 Pécs, Liszt Ferenc u. 1.	06208810054	H: 12-20, K-P: 9-16 óráig	pecs.vevoszolgalat@zepter.hu
6722 Szeged, Jósika u. 4. fsz. 1.	06208810048	H: 12-20, K-P: 9-16 óráig	szeged.vevoszolgalat@zepter.hu
8000 Székesfehérvár, Távirada u. 29.	06208810056	H: 12-20, K-P: 9-16 óráig	szekes.vevoszolgalat@zepter.hu
8900 Zalaegerszeg, Tompa Mihály u. 12.	06208810058	H: 12-20, K-P: 9-16 óráig	zala.vevoszolgalat@zepter.hu

Panaszbejelentés módja:

A panaszbejelentés történhet személyesen, írásban vagy telefonon.

Személyesen előterjesztett szóbeli panasszal élhet a 1138 Budapest Váci út 191. szám alatti Vevőszolgálati Osztályon, vagy a lakóhelye szerinti ZEPTER fióktelepein működtetett Vevőszolgálatokon ügyfélfogadási időben. **Vevőszolgálati irodáinkat nyitvatartási időben bármikor, előzetes egyeztetés nélkül is felkeresheti. A személyes ügyintézésre jellemzően nincs várakozási idő, azonban arra is lehetősége van, hogy az ügyintézés időpontját előzetesen lefoglalja.** Az ügyintézés előzetes időpontjának lefoglalására Önnek lehetősége van a fent közölt telefonszámokon és elektronikus levélcímeinken. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül Vevőszolgálatunk köteles Önnek időpontot biztosítani.

Szóbeli panasz bejelentése esetén azonnal megvizsgáljuk a panaszt, és amennyiben lehetséges, azt azonnal orvosoljuk. Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel és annak egy másolati példányát a fogyasztónak helyben átadjuk. A panaszt 30 napon belül kötelesek vagyunk érdemben megválaszolni. A panasz elutasítása esetén az elutasítás indokairól tájékoztatjuk a panaszost, továbbá arról is, hogy panaszával melyik hatóságnál, békéltető testületnél kezdeményezhet eljárást.

Telefonon előterjesztett szóbeli panaszt a Zepter központi Vevőszolgálati telefonszámán és a vidéki Vevőszolgálati telefonszámokon is fogadunk ügyfélfogadási időben. Az Ön által előterjesztett panaszt kivizsgáljuk és indokolással ellátva a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül megválaszoljuk.

Tájékoztató az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangrögzítésének kötelezettségéről:

A fogyasztóvédelmi törvény előírja, hogy az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Panaszbejelentéskor önbevallása szerint dönt a fogyasztói minőségéről. Téves nyilatkozat esetén a rögzített beszélgetés törlésre kerül. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni. A fogyasztó kérésére, az igénybejelentéstől számított 30 napon belül választása szerint, hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen biztosítjuk a visszahallgatást, a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. Ezen jogait a fogyasztó együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A hangfelvétel rendelkezésre bocsátása a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem köthető. A telefonbeszélgetések rögzítése e törvény alapján történik. Ha a hangfelvétel tartalmazza a fogyasztó nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, módját, egyedi azonosító számát, a fogyasztói panasz részletes leírását és a vállalkozás nyilatkozatát, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

Fogyasztónak NEM minősülő személy által kezdeményezett hívás esetén a telefonos menürendszer lehetőséget biztosít arra, hogy a Zepterrel fogyasztói jogviszonyban NEM álló személy hívása NE kerüljön rögzítésre. A telefonhívást kezdeményező személy önbevallása szerint dönt a fogyasztói minőségéről. Téves, hibás, megtévesztő, csalárd döntés esetén nincs lehetőség arra, hogy a már folyamatban lévő hívás ne kerüljön rögzítésre, ezért a hívást meg kell szakítani, új hívást kell kezdeményezni és a 7-es gomb megnyomásával a kezelő jelentkezését megvárni.

Amennyiben Önnek olyan kérdése lenne, amely jelen tájékoztatóban nem egyértelmű, úgy keresse meg közvetlenül dr. Kovács Attila Krisztián adatvédelmi tisztviselőnk az adat@zepter.hu e-mail címen. Az Ön adatait a Zepter mint adatkezelő kezeli, az adatokat pedig a panaszkezeléssel megbízott munkatársai ismerhetik meg. Adatait a jogszabályok szerint kezeljük.

Írásbeli panaszát postai úton és elektronikusan is eljuttathatja a központi és a vidéki Vevőszolgálatunk megadott elérhetőségeire. Levelében kérjük, tüntesse fel szerződésének számát az azonosítás érdekében! Írásbeli panaszát személyesen vagy más által átadott írat útján is eljuttathatja. Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a benyújtó személy visszakapja az általa benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott (dátum és iktatószám) másolati példányát.

Panaszkezelés

Panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti el az ügyintéző a fogyasztótól:

- név, lakcím, levelezési cím, telefonszám;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- értesítés módja;
- panasz előterjesztésének ideje, módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás adatai;
- panasz leírása, oka;
- a panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat;
- meghatalmazott útján eljáró vásárló esetében érvényes meghatalmazás.

A fogyasztóvédelmi törvény értelmében a panaszra adott, indokolással ellátott érdemi válaszukat legkésőbb a **beérkezéstől számított 30 naptári napon belül megküldjük a fogyasztó részére**. A panaszbejelentéseket, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről keletkezett iratokat a Zepter a fogyasztóvédelmi törvényben rögzített 5 évig megőrzi és az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatja.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását mellőzzük.

Jogorvoslat: Jogorvoslati lehetőséget saját szervezetünkön belül és a felügyeleti szervek útján is igényelhet a fogyasztó.

1. **Belső vitarendezés:** Vevőszolgálatunk az évek során jelentkező fogyasztói igények kielégítésére alakította ki azt a gyakorlatot, hogy azon esetekben, amikor az adott ügy összetettsége ezt indokolja, javaslatot tesz a fogyasztók számára a belső vitarendezés megkísérlésére. A személyes egyeztetést igénylő, Vevőszolgálatunk kompetenciáját meghaladó összetett ügyeket képviselőink által lefolytatott egyeztető tárgyalások útján igyekszünk rendezni. Amennyiben a fogyasztó elfogadja az egyeztetést, az érintett személyek és képviselőnk jelenlétében jegyzőkönyvben rögzítésre kerül a megállapított tényállás és egyezség létrehozására tett javaslat. Természetesen a belső jogorvoslat

igénybevétele nem korlátozza a fogyasztó felügyeleti szervek által biztosított jogorvoslati fórumainak, ill. a békéltető testületek eljárásának, vagy akár a bírói út igénybevételét.

- a. Jogi képviselőnk felülvizsgálata;
- b. fogyasztóvédelmi referens: Glass Noémi, e-mail: glass.noemi@zepter.hu

2. A **felügyeleti szervek** útján történő jogorvoslati eljárások: A Fogyasztóvédelmi törvény panaszkezelésről szóló szabályai szerint a panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A panasz elutasítását indokolással kell ellátni és meg kell adni az illetékes hatóság, ill. a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét. Nyilatkozunk egyúttal, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a békéltető testületi eljárásban általános alávetési nyilatkozatot nem tettünk.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat jogorvoslati kéréssel:

A Zepter székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatóság és békéltető testületek elérhetőségei:

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b. Tel: (1) 450-2598, fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

Békéltető testületek illetékességi területe:

	Békéltető testület neve	Békéltető testület székhelye	Illetékességi terület
1	Budapesti Békéltető Testület	Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10. Telefonszáma: (1) 488-2131 Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu	Budapest
2	Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422 Elnök: Dr. Gőbölös Réka Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu ; kerelem@baranyabekeltetes.hu	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
3	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376. Telefonszáma: (46) 501-090 Elnök: Dr. Tulipán Péter Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
4	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Elnök: Dr. Horváth Péter Károly Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
5	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Elnök: Dr. Csapó Csilla Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
6	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A. Telefonszáma: (96) 520-217 Elnök: Dr. Bagoly Beáta Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/ku ; www.gymsmkik.hu/bekelteto E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
7	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15. Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745 Fax száma: (52) 500-720	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye,

		Elnök: Dr. Hajnal Zsolt Honlap cím: www.hmbmekeltetes.hu E-mail cím: bekelto@hbkik.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
8	Pest Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2. Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81 Telefonszáma: (1) 792-7881 Fax száma: (1) 792-7881 Elnök: Dr. Nadrai Géza Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegeibekelteto.hu E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu	Pest vármegye

1997. évi CLV. törvény:

20. § (1) Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

(2) A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

(3) Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az (1) és (2) bekezdés szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

(4) Ha több fogyasztó közösen terjeszt elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes.

(5) A békéltető testületek székhelyét és illetékességi területét a 2. melléklet határozza meg.

(5a) A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.

25. § (4) A békéltető testület – a (4a) bekezdésben foglalt kivétellel – a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás).

(4a) Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

Kormányhivatalok elérhetőségei:

Kormányhivatalok	E-mail cím	Elérhetőség
Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály	fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b. Tel: (1) 450-2598	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly
Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály	fogyved@pest.gov.hu , 1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12., tel: 06 1 459 4843	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly
Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@bacs.gov.hu 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. Levél cím: 6001 Kecskemét, Pf. 189. Tel: 06 76 795 710, 06 76 795 710	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bacs-kiskun/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi
Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@baranya.gov.hu 7630 Pécs, Hengermalom u. 2 Tel: 06 72 896 288, 06 72 795 398	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/baranya/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Békés Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@bekes.gov.hu 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4, Tel: +36 66 546 150	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bekes/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@borsod.gov.hu 3525 Miskolc, Városház tér 1., Tel: 06 46 512 971	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/borsod-abauj-zemplen/megye/szervezet/hatosagi-foosztaly
Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	mhfo@csongrad.gov.hu 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Tel: 06 62 680 532	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/csongrad-csanad/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Fejér Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@fejer.gov.hu 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8., Tel: +36 22 501 751	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/fejer/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@gyor.gov.hu 9022 Győr, Türr István u. 7., Tel: +36 96 795-950	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/gyor-moson-sopron/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	kozlekedesfogyved@hajdu.gov.hu 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46., Tel: 06 52 502 100	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/hajdu-bihar/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Heves Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@heves.gov.hu 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Levelezési cím:3301 Eger, Pf. 216. Telefon:06 (36) 515-469	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi
Jász-Nagykun- Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	jasz.fogyved@jasz.gov.hu 5000 Szolnok, Indóház u. 8. Telefon:56/795-165	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/jasz-nagykun-szolnok/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi
Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2. Telefon:(34) 309-303	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/komarom-esztergom/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es
Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@nograd.gov.hu 3100 Salgótarján, Karancs út 54. Levelezési cím:3101 Salgótarján, Pf.: 308 Telefon:06 32 511 116	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/nograd/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi
Somogy Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@somogy.gov.hu 7400 Kaposvár, Vásártéri út 2. Telefon:06 82 510 868	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/somogy/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Szabolcs-Szatmár- Bereg Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Levelezési cím:4401 Nyíregyháza, Pf. 77. Telefon:06 42 500 694	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/szabolcs-szatmar-bereg/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es
Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@tolna.gov.hu 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. Telefon:(74) 795-385	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/tolna/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Vas Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@vas.gov.hu 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. Levelezési cím:9702 Szombathely, Pf. 24. Telefon: 94/ 505-220, 94/ 505-219	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/vas/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es
Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Levelezési cím:8200, Veszprém Megyeház tér 1. Telefon: +36 88 550 510	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/veszprem/megye/szervezet/hatosagi-foosztaly
Zala Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22. Telefon: +36 92 510 530	https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/zala/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi

3. A fogyasztónak minősülő vásárló panaszát az Európai Bizottság által működtetett vitarendezési platformon is jelezheti: [Online vitarendezés \(online vásárlással kapcsolatos alternatív fogyasztói vitarendezési platform\) elérhetősége: https://ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr)

4. **Zepter Kft. egyik legrégebbi tagja a Közvetlen Értékesítők Szövetségének** (DSA), mely a tagcégeit érintő panaszok kivizsgálására Etikai Bizottságot működtet.

Panaszlevelében, kérjük, jelölje meg:

- az incidens időpontját és részletes leírását;
- a feleket és elérhetőségüket;
- a panasz rendezése érdekében addig megtett lépéseit;
- a megvásárolt termékek mennyiségét és árát, illetve csatoljon minden, az ügygel kapcsolatos;
- dokumentumot (pl. számlák, szerződés, a kereskedővel folytatott levelezés, stb.);
- az ügy jelenlegi állását;
- igényének pontos megjelölését.

Elérhetőségek:

e-mail: panasz@dsa.hu

Levelezési cím:

Közvetlen Értékesítők Szövetsége, Etikai Bizottság, Capital Square, 1133 Budapest, Váci út 76.

Zepter International Ungarn Kft.

TÁJÉKOZTATÁSUL

Tájékoztató a meghatalmazás alaki és tartalmi követelményeiről

I. ALAKI KÖVETELMÉNYEK

A meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni. **Teljes bizonyító erejű magánokiratnak** minősül a meghatalmazás, ha az alábbi feltételek valamelyike fennáll:

- a) a meghatalmazó személy **elejétől végéig saját kezűleg, kézzel írja és aláírja;**
- b) egészben vagy részben nem a meghatalmazó személy írta, **de saját kezűleg aláírja és két tanú aláírásával igazolja,** hogy a meghatalmazást a meghatalmazó előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el. További fontos követelmény, hogy a **tanúk neve és lakcíme olvashatóan** (gépelve vagy nyomtatott nagy betűkkel) szerepeljen a meghatalmazáson a saját kezű aláírásuk mellett;
- c) meghatalmazó **aláírását** vagy kézjegyét **a meghatalmazáson bíró vagy közjegyző hitelesíti;**
- d) **ügyvéd** az általa készített meghatalmazáson szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a meghatalmazás aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el. Fontos, hogy az ügyvédi meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó aláírásán kívül a meghatalmazott **ügyvéd elfogadó nyilatkozatát és aláírását is;**

A teljes bizonyító erejű magánokirat az ellenkező bizonyításáig teljes bizonyító erővel bizonyítja, hogy az okirat aláírója az abban foglalt nyilatkozatot megtette, illetve elfogadta vagy magára kötelezőnek ismerte el.

1. **Közokirat:** Olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki. Teljes bizonyító erejű magánokirat elkészítésével összefüggésben ügyleti **tanú az a természetes személy lehet, aki a 18. életévét betöltötte, és a polgári jog szabályai szerint cselekvőképes.** A tanúk saját aláírásukkal az okiraton elhelyezett aláírás valódiságát igazolják. **A tanúk aláírásukkal az okiratot azt követően látják el, hogy a nyilatkozatot megtévő személy aláírását elhelyezte az okiraton.** A tanúk lakcímét is fel kell tüntetni az okiraton.

II. TARTALMI KÖVETELMÉNYEK

A meghatalmazásban szerepelnie kell:

1. **a meghatalmazó és a meghatalmazott OLVASHATÓ adatainak** (név és lakcím) illetve **aláírásának** és
2. azon **ügyek konkrét meghatározásának**, amelyekre a meghatalmazás kiterjed.

A meghatalmazással érintett ügy/ügyek megjelölése:

- a). meg kell jelölni az **adásvételi szerződés számát;**
- b) meg kell jelölni, hogy **milyen ügykörökben** (például panaszügyintézés stb.), **milyen jogkörrel** (meghatározott vagy teljes) járhat el a meghatalmazott;
- c) a meghatalmazás **érvényességi idejét** (egyszeri, visszavonásig vagy határozott ideig);
- d) a meghatalmazás **keltét.**

1.Sz.melléklet
Minta

MEGHATALMAZÁS

Alulírott (anya neve:; születési idő:; személyi igazolvány száma:; állandó lakcím:.....) meghatalmazom (anya neve:; születési idő:; személyi igazolvány száma:; állandó lakcím:.....), hogy helyettem és nevemben a Zepter International Ungarn Kft-nél ügyében eljárjon. A meghatalmazás-ig érvényes.

Kelt, (helység), (év)..... (hónap)..... (nap)

.....
Meghatalmazó

.....
Meghatalmazott

Tanú:

Anyja neve:

Születési ideje:

Személyi igazolvány száma:

Állandó lakcíme:.....

Aláírás:

Tanú:

Anyja neve:.....

Születési ideje:

Személyi igazolvány száma:

Állandó lakcíme:.....

Aláírás:

2.melléklet
MEGHATALMAZÁS

(Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság)

Megbízó (jogi szervezet megnevezése):

.....
.....

Cégjegyzék száma:

Székhelye:.....(ir.szám),..... (település),
..... út, utca, tér, körút, köz szám, emelet, ajtó

A megbízott neve:

.....

Lakcím:.....(ir.szám).....(település),
.....út, utca, tér, körút, köz, szám, emelet, ajtó

Születési hely:.....; születési idő:, anyja
neve:....., Szig.száma:

Megbízás tárgya :
.....

Megbízás terjedelme (kérjük a megfelelőt aláhúzni): egyszeri,
dátum: -ig érvényes

Kelt....., 20..... év hó nap

.....
Meghatalmazó cégszerű aláírása

.....
Meghatalmazott aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt:

Tanú1:

Név:.....
Szig.sz.:.....
Lakcím:.....
Aláírás:

Tanú2:

Név:.....
Szig.sz.:.....
Lakcím:.....
Aláírás:

Adatvédelmi tájékoztató:

Az adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabály az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról* szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), továbbá AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELET - a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) alapján történik az adatok kezelése.

Hozzájárulás az adatkezeléshez és a beszélgetés rögzítéséhez - az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő kezeléséhez - **az ügyintéző kapcsolásának kérésével megtörténik.**

A törvényi végrehajtást a Zepter úgy végzi, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

Az Infotv. és a Rendelet értelmében az érintett az adatkezelés során bármikor tájékoztatást kérhet, illetve ellenőrizheti adatai tartalmát, igény szerint bármikor kérheti azok helyesbítését, jogszabály előírása szerinti esetekben, illetve önkéntes hozzájáruló nyilatkozata visszavonása esetén azok törlését, korlátozását, valamint tiltakozhat az adatkezelés ellen jogszabály által meghatározott esetekben.

Az adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és a döntéséről a kérelmezőt tájékoztatja.

Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó szervezetén belül közvetlenül a szerv vezetőjének felügyelete alá tartozik.

A panaszt benyújtó vásárló adatait, ill. az ügyfélszolgálatokkal folytatott beszélgetést rögzítő hangfelvételeket az Infotv. rendelkezéseinek, továbbá a Rendeletnek megfelelően kezeljük.

A személyes adatok kezelésére a <https://www.zepter.hu> oldalon elérhető adatvédelmi szabályzat valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE ("GDPR" vagy "általános adatvédelmi rendelet") az irányadó.

Jogsértés valószínűsítése esetén bírósághoz vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat melynek elérhetősége: Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.; cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36 -1-391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; internetcím: www.naih.hu .

A kezelt adatok	Adatkezelési cél	Adatkezelés időtartama	Adatkezelés jogalapja	GDPR 13.cikk (2) e.
Postai levél, e-mailes, faxos és telefonos vevőszolgálati kommunikáció során megadott személyes adatok				
<p>Vevőszolgálati adatkezelés: Teljes név, e-mail cím, lakcím, szállítási cím, a szerződéskötés helye (település, irányítószám, utca, házsám), születési idő, telefonszám, a bejelentés egyedi iktató és nyilvántartási száma, termék, szerződés szám, VIP száma, befizetések nyilvántartása és a vevőszolgálathoz személyesen, postai levélben vagy elektronikus levélben beérkezett, a fogyasztóra, vagy más érintettre vonatkozó személyes adat, az ügy körülményei és azzal összefüggő egyéb ismeret.</p>	<p>A Vevők megkülönböztetése, az esetleges fogyasztói visszajelzések kezelése, ügyfélszolgálati tevékenység ellátása, kapcsolattartás, a Pf.1437. levélcímre és a vevoszolgalat@zepter.hu elektronikus levélcímre érkező írásbeli megkeresések, a 36 1 437 6633-as Központi információs vonalon fogadott ügyintézői kikapcsolást kérő telefonbeszélgetések, valamint a személyesen előterjesztett ügyek kivizsgálása és pontos dokumentálása annak érdekében, hogy az Adatkezelő rendelkezésére álljanak azok a kérések és észrevételek, amelyek a szerződés teljesítésével és az Adatkezelő tevékenységével kapcsolatosak.</p> <p>A személyes megkeresésekről készült jegyzőkönyvek és a beérkező levek (e-mail és postai levél) irattári papír és/vagy elektronikus archiválásra kerülnek, annak érdekében, hogy bármely utólagos kérdés vagy vita esetén az információk eredeti formájukban rendelkezésre álljanak és szükség esetén az ügygel összefüggésben az Adatkezelő kapcsolatba tudjon lépni a fogyasztóval, ill., esetleges hatósági ellenőrzéskor be tudja mutatni.</p>	<p>A szerződés teljesüléséig, érintett személy hozzájárulásának visszavonásáig, ennek hiányában az Adatkezelő a vevőszolgálathoz beérkezett kérést, a megérkezésének napját, vagy a telefonbeszélgetést követően, a Ptk. 6:22. § alapján 5 év + 60 nap (elévülés) múlva törli.</p> <p>Ha az adatokat az Adatkezelő a Számv. tv. alapján köteles megőrizni, akkor az adatokat az Adatkezelő az érintett hozzájárulásától függetlenül csak a szerződés teljesülésének vagy megszűnésének napját, vagy a telefonbeszélgetést követő 8 év + 60 nap múlva törli.</p> <p>A hozzájárulást, a kötelező adatkezelés kivételével, a vevőszolgáltatásnak címzett postai levélben vagy e-mailben bármikor vissza lehet vonni.</p>	<p>A vevőszolgálati tevékenységek során kezelt adatok kezelésének jogalapja az érintett hozzájárulása a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a). pontja, és szerződés teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b.) pontja alapján, jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) és a fogyasztók tájékoztatására vonatkozóan a Fgy. tv. 17/A.§ alapján.</p>	<p>Jogsabályi kötelezettség</p>
Panaszkezelés során megadott személyes adatok				

<p>a) a fogyasztó teljes neve, lakcíme, szállítási címe, a szerződéskötés helye, telefonszáma, elektronikus levélcíme, születési idő, VIP száma</p> <p>b) szerződés száma, a szerződés kötés dátuma, a termék, számla száma, választott fizetési mód, befizetések nyilvántartása</p> <p>c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, iktatási száma</p> <p>d) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,</p> <p>e) az Adatkezelő nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,</p> <p>f) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása (kivéve, ha e-mailen, vagy telefonon terjesztették elő a panaszt),</p> <p>g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,</p> <p>h) a panasz egyedi azonosítószáma</p>	<p>A Vevőszolgálatra érkező panasz körülményeinek kivizsgálása és pontos dokumentálása, vagy a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetés pontos dokumentálása, vagy a panaszkönyvbe tett bejegyzés dokumentálása annak érdekében, hogy az Adatkezelő rendelkezésére álljanak azok a kérések és észrevételek, amelyek az Adatkezelő tevékenységével kapcsolatosak.</p> <p>A kommunikáció irattári papír és/vagy elektronikus archiválásra kerül, annak érdekében, hogy bármely utólagos kérdés vagy vita esetén az információk eredeti formájukban rendelkezésre álljanak és szükség esetén az ügyvel összefüggésben az Adatkezelő kapcsolatba tudjon lépni a fogyasztóval, ill. esetleges hatósági ellenőrzéskor be tudja mutatni.</p>	<p>Az Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.</p> <p>Adatkezelő a vevőszolgálathoz beérkezett kérést, a megérkezésének napját, vagy a telefonbeszélgetést követően, a Ptk. 6:22. § alapján 5 év + 60 (elévülés) nap múlva törli.</p> <p>Ha az adatokat az Adatkezelő a Számv. tv. alapján köteles megőrizni, akkor az adatokat az Adatkezelő az érintett hozzájárulásától függetlenül csak a panaszbejelentés megtételét követő 8 év + 60 múlva törli.</p>	<p>A panaszkezelési tevékenységek során kezelt adatok kezelésének jogalapja a szerződés teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b). pontja alapján, jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c). és a Fgy. tv. 17/A.§ (7) bek.alapján.</p>	<p>Jogsabályi kötelezettség</p>
--	---	--	--	---------------------------------