

Panaszügyintézés

Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait, panaszát az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: Nyíregyházi Állatpark Nonprofit Kft. (Szolgáltató)

Cégjegyzékszám: Cg.15-09-073695

Adószám: 18800489-2-15

Székhelye, panaszügyintézés helye, levelezési címe: 4431 Nyíregyháza, hrsz 15010/2.

Elektronikus levelezési cím: info@sostozoo.hu

Internetes cím: <https://www.sostozoo.hu/>

Telefonszám: +36-42-479-702

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

fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy

Fogyasztónak minősül 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 fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén 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. 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 fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha a panasz kezelésével Ön nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt Önnek átadja, telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén azt Önnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt Szolgáltató kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot Szolgáltató Önnel köteles közölni.

Szolgáltató az írásbeli panaszt – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz Önhöz eljusson. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. Ha a panaszt Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes

elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát Szolgáltató köteles három évig megőrizni.

Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a fennálló jogvita a fenti eljárás során nem rendeződik, bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ön számára:

1. Panasztétel a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál
2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
3. Békéltető testület előtti eljárás kezdeményezése
4. Európai Bizottság online vitarendezési platform

1. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.
Levelezési cím: 1530 Budapest, Postafiók: 5.
Telefon: +36 -1-391-1400
Fax: +36-1-391-1410
Internetes cím: <https://www.naih.hu/>
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Ügyfélkapu segítségével e-Papír felületen keresztül

Fogyasztóvédelmi Hatóság

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben a fővárosi és megyei kormányhivatal jár el.

A kormányhivatalok elérhetőségei: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>

2. A Fogyasztónak panaszával lehetősége van a lakóhelye, tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulni

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 a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A Nyíregyházi Állatpark Nonprofit Kft. a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy – valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal – az MKIK-nál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Érvényes általános alávetési nyilatkozat, illetve az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerő nyilatkozat hiányában is az eljárásban kötelező határozat hozható, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétszázezer forintot,

A kötelezést tartalmazó határozatban a békéltető testület működése körében felmerült eljárási költség összegéről és annak viseléséről is rendelkezni kell

Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételével összefüggésben – a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel – igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.). A jogi képvisellel összefüggésben felmerülő költség nem tekinthető az eljárás költségének.

Békéltető Testületek elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület (illetékesség: Budapest);

Kérelmek benyújtása:

Postán: 1253 Budapest, Pf.:10.,

E-mail útján: bekelteto.testulet@bkik.hu

weboldalon keresztül, <https://bekeltet.bkik.hu/urlop/kerelem-online-benyujtasa>

<https://uj.bekeltetes.hu/publikus/online-ugy-inditas> weboldalon keresztül,

Ügyfélkapu segítségével,

továbbá e-Papír felületen keresztül, név (címezett) : Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület

A Budapesti Békéltető Testületi Hivatali Kapu elérhetősége az alábbi:

Rövid név: BBT

Teljes név: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület

KRID: 469532362

A Budapesti Békéltető Testület székhelye

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím:

1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefon: +36 (1) 488 21 31

TELEFONOS ÜGYFÉLFOGADÁS

Hétfő: 08:00-15:30

Kedd: 8:00-15:30

Szerda: 8:00-15:30

Csütörtök: 8:00-15:30

Péntek: 8:00-13:00

SZEMÉLYES IRATLEADÁS/TÁJÉKOZTATÁS

Szerda: 09:00-15:00

Péntek: 09:00-13:00

Baranya Vármegyei Békéltető Testület (illetékesség: Baranya, Somogy és Tolna vármegye)

Kérelmek benyújtása:

Postán: 1253 Budapest, Pf.:10.,

E-mail útján: info@baranyabekeltetes.hu

weboldalon keresztül, <https://bekeltet.bkik.hu/urlop/kerelem-online-benyujtasa>

<https://uj.bekeltetes.hu/publikus/online-ugy-inditas> weboldalon keresztül,

Ügyfélkapu segítségével,

továbbá e-Papír felületen keresztül, név (címezett) : Baranya Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület (illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén, Nógrád vármegye)

A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület elérhetőségei:

Kérelmek benyújtása:

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

Telefonszám: (46) 501-090/105. mellék (új ügyek)

(46) 501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

A békéltető eljárásról tájékoztatást a www.bekeltetes.borsodmegye.hu weblapon talál

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület (illetékesség: Békés, Bács-Kiskun, Csongrád-Csanád vármegye)

Az eljárás indítására az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

Személyes ügyfélfogadásra a Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület székhelyén, a 6721 Szeged, Párizsi körút 8-12. szám alatt kerül sor, hétfőn és szerdán 9-11 óráig.

Telefonos elérhetőség: 62/554-250/118

Panasz benyújtása: bekelteto.testulet@cskik.hu vagy <https://www.bekeltetes-csongrad.hu/eljaras-inditasa/>

Fejér Vármegyei Békéltető Testület (illetékesség: Fejér, Komárom-Esztergom és Veszprém vármegye)

Az eljárás indítására az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

a <https://bekeltetes.hu/publikus/online-ugy-inditas> űrlap kitöltésével közvetlenül a weboldalon keresztül, vagy

a Dokumentumok menüben elérhető Kérelem formanyomtatvány kitöltésével és a bekeltetes@fmkik.hu e-mail címre történő továbbításával, illetve

a KRID 564446135 számú hivatali kapun keresztül (rövid név: FMBT),

postai levél útján, papír alapon a Fejér Vármegyei Békéltető Testülethez címezve a 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. címre, postacím: H-8050 Székesfehérvár, Pf. 357.;

a kérelem ügyfélfogadási időben személyesen is előterjeszhető a Fejér Vármegyei Békéltető Testület hivatalos helyiségében a Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. szám (Gazdaság Háza) alatt. Az ügyfélfogadás rendjéről a <https://fmkik.hu/alternativ-vitarendezes> honlapon tud tájékozódni.

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület (illetékesség: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala vármegye);

postai úton: Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonon: +36 96 520-217

elektronikus levélben (e-mailben): bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

e-papír szolgáltatás útján: témacsoport: békéltető testületi ügyek (GYMSMKIKBT), ügýtípus: békéltető testületi eljárás kezdeményezése, eljárással kapcsolatos nyilatkozattétel (GYMSMKIKBT) címzett: Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

hivatali kapun keresztül: rövid név: GYMSMKIKBT KRID: 160467115

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár vármegye);

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Tel: 52-500-710, 52-500-745, Fax: 52-500-720

e-mail: bekelteto@hbkik.hu

<https://www.hmbekeltetes.hu/kapcsolat/1/kapcsolat>

e-papír szolgáltatás útján: témacsoport: békéltető testületi ügyek

ügýtípus: békéltető testületi eljárás kezdeményezése, eljárással kapcsolatos nyilatkozattétel

címzett: Hajdú-Bihar Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testület

3. Európai Bizottság online vitarendezési platform

A Fogyasztó panasa esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybevétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében. Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe <http://ec.europa.eu/odr>

Az Európai Fogyasztói Központhoz az alábbi elérhetőségeken lehet fordulni:

postai úton (Európai Fogyasztói Központ; 1440 Budapest Pf. 1.),

e-mailen (info@magyarefk.hu), valamint telefonon a 06-1-896-77-47-es számon.

További információk: <https://www.magyarefk.hu/hu/>

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/europai_fogyasztoi_kozpont