

Panaszügyintézés

Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: Nyíregyházi Állatpark Nonprofit Kft. (Szolgáltató)

Székhelye: 4431 Nyíregyháza, hrsz 15010/2.

Email: info@sostozoo.hu

Telefonszám: 42/479-702

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 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 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 a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz Önhöz eljusson. Ha a panaszt Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

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:

Panasztétel a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

Békéltető testület előtti eljárás kezdeményezése

Európai Bizottság online vitarendezési platform

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

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

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>

Fogyasztóvédelmi Hatóság:

Szabolcs- Szatmár – Bereg Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat

Elérhetőségek:

Telefon:

Központi: +36 42 500 694

Hatósági Tanácsadó Iroda: +36 42 504 397

e-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Levelezési cím: Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

A Fogyasztónak panaszával lehetősége van 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. **A Békéltető testületet elérhetőségei a következők:**

Baranya Vármegyei Békéltető Testület	
Cím:	7625 Pécs, Majorossy Imre. u. 36.,
Telefon:	+36 72 507 154 +36 20 283 3422
E-mail:	info@baranyabekeltetes.hu
web:	www.baranyabekeltetes.hu
Illetékességi terület:	Baranya vármegye Somogy vármegye Tolna vármegye

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	
Cím:	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon:	+36 46 501 091 (új ügyek) +36 46 501 871 (folyamatban lévő ügyek)
E-mail:	bekeltetes@bzkik.hu
web:	www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Illetékességi terület:	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye Heves vármegye Nógrád vármegye

Budapesti Békéltető Testület	
Cím:	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon:	+36 1 488 2131
E-mail:	bekelteto.testulet@bkik.hu
web:	bekeltet.bkik.hu
Illetékességi terület:	Budapest

Pest Vármegyei Békéltető Testület	
Cím:	1119 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.
Telefon:	(1)-792-7881
E-mail:	pmbekelteto@pmkik.hu
web:	www.panaszrendezes.hu
Illetékességi terület:	Pest vármegye

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	
Cím:	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon:	+ 36 62 554 250 + 36 62 554 118
E-mail:	bekelteto.testulet@csmkik.hu
web:	www.bekeltetes-csongrad.hu
Illetékességi terület:	Békés vármegye Bács-Kiskun vármegye Csongrád-Csanád vármegye

Fejér Vármegyei Békéltető Testület	
Cím:	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefon:	+36 22 510 310
E-mail:	bekeltetes@fmkik.hu
web:	www.bekeltetesfejrer.hu
Illetékességi terület:	Fejér vármegye Komárom-Esztergom vármegye Veszprém vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	
Cím:	9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon:	+36 96 520 217
E-mail:	bekeltetotestulet@gymskik.hu
web:	www.bekeltetesgyor.hu
Illetékességi terület:	Győr-Moson-Sopron vármegye Vas vármegye Zala vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	
Cím:	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés:	4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13- 15.
Telefon:	+36 52 500 710 +36 52 500 745
E-mail:	bekelteto@hbikik.hu ; info@hbikik.hu
web:	www.hbmbekeltetes.hu
Illetékességi terület:	Jász-Nagykún-Szolnok vármegye Hajdú-Bihar vármegye Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát 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.

Európai Bizottság online vitarendezési platform

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