

Panaszkezelési Szabályzat

Szolgáltató: Rigó Teaház Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 3300 Eger, Törvényház utca 25. fszt. 2.; panaszügyintézés e-mail címe: kapcsolat@holgyitea.hu).

Hatályos: 2026. június 19. napjától.

1. A szabályzat célja és hatálya

A jelen szabályzat a Szolgáltató webáruházán keresztül vásárló fogyasztók panaszainak kezelésére vonatkozó eljárást rögzíti, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) rendelkezéseivel összhangban.

2. A panasz fogalma

Panasz a Szolgáltató termékével, tevékenységével vagy a szerződés teljesítésével kapcsolatos, a fogyasztó által előterjesztett kifogás. Nem minősül panasznak a pusztán tájékoztatást kérő megkeresés.

3. A panasz bejelentésének módja

A fogyasztó a panaszát kizárólag írásban, az alábbi módokon terjesztheti elő:

- e-mailben a kapcsolat@holgyitea.hu címre;
- postai úton a Szolgáltató székhelyére (3300 Eger, Törvényház utca 25. fszt. 2.);
- személyesen, írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (erről a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel).

A Szolgáltató telefonon panaszt nem fogad. A telefonon közölt szóbeli panasz hangfelvétellel történő rögzítését és öt évig való megőrzését igényelné; a Szolgáltató ezt nem alkalmazza, ezért panasz érvényesen kizárólag a fenti írásbeli, illetve személyes, írásbeli módokon terjeszthető elő. A feltüntetett telefonszám kizárólag általános ügyfélszolgálati tájékoztatást szolgál.

4. A személyesen közölt panasz kezelése

A személyesen, írásban közölt panaszt a Szolgáltató – amennyiben annak azonnali kivizsgálása lehetséges – haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolatát a fogyasztónak átadja vagy megküldi.

5. Az írásbeli panasz kivizsgálása és megválaszolása

A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezésétől számított legkésőbb 30 napon belül írásban, indokolással ellátva megválaszolja, és a választ a fogyasztónak megküldi. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítást megindokolja, és tájékoztatja a fogyasztót a jogorvoslati lehetőségekről.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, az alábbi fórumokhoz fordulhat:

- a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz;
- a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez (a békéltető testületek listája és elérhetőségei: <https://bekeltetes.hu>); a Szolgáltató a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettségét teljesíti;
- bírósághoz, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint.

7. A panaszok nyilvántartása és megőrzése

A Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-a szerint 3 (három) évig őrzi meg, és azt ezen időtartam elteltével törli. A megőrzés a GDPR (EU) 2016/679 rendelet tárolás-korlátozás elvével összhangban, a cél eléréséhez szükséges ideig történik.

8. Adatkezelés

A panaszkezelés során kezelt személyes adatokat a Szolgáltató a weboldalán elérhető adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli.