



A BÁV Zrt.

**ÜGYFELEINEK SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓJA
A MINŐSÉGI KIFOGÁSOK ÉS A KERESKEDELMI
PANASZOK KEZELÉSÉÉRŐL**

I. A Tájékoztató célja, fogalom-meghatározások

1. Jelen Tájékoztató célja, hogy a BÁV Aukciósház és Záloghitel Zrt. ügyfeleit a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §-val összhangban tájékoztassa a panaszügyintézés és a minőségi kifogás elbírálásának a vállalkozás sajátosságainak megfelelően kialakított ügymenetéről.

2. Fogalom-meghatározások

Vállalkozás: BÁV Aukciósház és Záloghitel Zrt.

Minőségi kifogás: A Vállalkozás termékével kapcsolatosan emelt kifogás, melynek értelmében a megvásárolt termék nem felel meg a jogszabályban vagy az adásvételi szerződésben meghatározott tulajdonságoknak, azaz a termék valamilyen hibában szenved, s ennek alapján az Ügyfél szavatossági vagy jótállási igényt érvényesít.

Szavatosság: Minden újonnan vásárolt Termék minőségi problémája esetén az Ügyfél a vásárlástól számított két évig szavatossági igénnyel léphet fel a Vállalkozás felé. A hibás teljesítést a vásárlást követő 1 évig a Vállalkozásnak, 1 év után pedig az Ügyfélnek kell bizonyítania. Az Ügyfél kérheti a termék javítását, cseréjét, ha ez nem lehetséges, kérheti az ár csökkentését, vagy az érdekmúlás bizonyítása esetén visszakérheti a vételárat.

Jótállás: A jótállás lehet kötelező, vagy önkéntes. A Vállalkozásnak kötelező jótállást kell biztosítania a 151/2003 Korm. rendeletben megjelölt tartós fogyasztási cikkekre. A kötelező jótállás a vételártól függően 1 vagy 2 vagy 3 évig érvényesíthető. A Jótállás ideje alatt a Vállalkozás köteles bizonyítani azt, hogy a hiba az eladást követően, a használat során keletkezett.

Panasz: A Vállalkozás tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az Ügyfél a Vállalkozás eljárását vagy magatartását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt, észrevételt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak a Minőségi kifogás (kivéve amennyiben az Ügyfél a Vállalkozás Minőségi kifogásra adott válaszát nem fogadja el), továbbá az Ügyfél tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igénylő, szóbeli vagy írásbeli megkeresése.

Ügyfél: Olyan természetes személy vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Vállalkozás által eladásra kínált termék beadója vagy vevője, továbbá aki a Vállalkozás tevékenységével kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Fogyasztó: fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy ügyfél.

Meghatalmazott: Olyan természetes személy, aki az Ügyfél nevében és képviselőként teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt írásbeli meghatalmazással eljár.

Contact center: A Vállalkozás telefonos ügyfélszolgálati és panaszkezelési tevékenységet ellátó szervezeti egysége, mely nyitvatartási idejében biztosítja a hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, míg írásbeli megkeresés, panasz esetén felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel, szükség esetén a társterületek munkatársaival és megválaszolja a kérdéseket, kezeli a panaszokat.

II. A Minőségi kifogás bejelentése, intézése

Az Ügyfél a Vállalkozás kereskedelmi tevékenységet végző egységeiben személyesen terjesztheti elő Minőségi kifogását, melynek során be kell mutatnia a megvásárolt terméket és a jótállási jegyet vagy a számlát/nyugtát. A szabálytalanul kitöltött jótállási jegy esetén vagy a jótállási jegy helyett a számla/nyugta átadása esetén is érvényesítheti az Ügyfél a jótállási jogát.

A Vállalkozás munkavállalója a jelen Tájékoztató 1. számú melléklete szerinti jegyzőkönyvet veszi fel a minőségi kifogásról, maradéktalanul kitöltve az ott megkívánt adatokkal, információkkal és csatolva hozzá a vásárlást igazoló számláról/nyugtáról vagy a jótállási jegyről készített másolatot. A jegyzőkönyv egy eredeti, és egy másolt példányban készül.

A jegyzőkönyv másolatát a Vállalkozás munkavállalója az Ügyfél részére átadja.

A Minőségi kifogást a Vállalkozás lehetőség szerint azonnal, az Ügyfél jelenlétében megvizsgálja és elbírálja. Ennek keretében dönt az eset összes körülményét mérlegelve arról, hogy

1. helyt ad-e a kifogásnak, és amennyiben igen, kijavítást, cserét eszközöl, vagy ezek hiányában árleszállításnak vagy a vételár visszafizetésnek van helye, vagy
2. ha a Minőségi kifogás elbírálásához szakértői vélemény szükséges, átveszi a terméket és az Átvételi elismervény (jelen Tájékoztató 4. sz. melléklete) valamint a jegyzőkönyv másolatának Ügyfél részére történő átadásával arról tájékoztatja az Ügyfelet, hogy 5 munkanapon belül fog megtörténni elbírálás.

II/A. A Vállalkozás által elismert, jogos Minőségi kifogás esetén, annak rendezésére az alábbiak szerint kerül sor:

1. Az Ügyfél választása szerint **kijavítást vagy cserét kérhet**, kivéve, ha a kijavítás vagy csere teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Vállalkozásnak aránytalan többletköltséget eredményezne. Az Ügyfél a kijavítás iránti igényét a Vállalkozásnál, illetve a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a hibát a Vállalkozás költségére kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, azonban a Fogyasztónak minősülő Ügyfél számára ez a lehetőség nem áll fenn.

Cserére akkor kerül sor, ha

- az Ügyfél cserét kér, vagy

- a javítással a termék értéke csökkenne, vagy

- a javítás indokolatlan többletköltséggel járna, vagy

- az első javítás során kiderül, hogy a termék nem javítható és az Ügyfél másként nem rendelkezik, vagy

- a jótállási időtartam alatt a termék három javítás után ismét meghibásodik és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik; valamint, ha az Ügyfél nem igényli a vételár leszállítását, és nem kíván javítást;

- a kijavításra az igény közlésétől számított 30 napig nem kerül sor.

Amennyiben az Ügyfél új terméket vásárolt és a vásárlás napjától számított 3 munkanapon belül jelzi a hibás termékre vonatkozó csereigényét, a Vállalkozás köteles a terméket kicserélni.

2. **Árengedmény vagy vételár visszafizetése;** Ha a Vállalkozás a kijavításra vagy a kicserélésre irányuló kötelezettségének megfelelő határidőn belül, az Ügyfél érdekeit kímélve, nem tesz eleget, vagy nem tud eleget tenni, az Ügyfél az ellenszolgáltatás arányos leszállítását kérheti.

Ha a csere nem lehetséges, a Vállalkozás a vételárat visszafizeti, ha

- a jótállási időtartam alatt a termék három javítás után ismét meghibásodik és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik; valamint, ha az Ügyfél nem igényli a vételár leszállítását, és nem kíván javítást;
- az első javítás során kiderül, hogy a termék nem javítható, és a Fogyasztónak minősülő Ügyfél másként nem rendelkezik;
- a kijavításra az igény közlésétől számított 30 napig nem kerül sor.

Az Ügyfél abban az esetben elállhat a szerződéstől, ha bizonyítani tudja, hogy a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Vállalkozás a kicserélést és a vételár visszafizetését 8 napon belül köteles teljesíteni.

II/B. A Minőségi kifogás elutasításának lehet helye különösen, de nem kizárólagosan, ha

- az Ügyfél a vásárlást, vagy a szolgáltatás igénybevételét nem tudja igazolni,
- a termék hibája az Ügyfél általi nem rendeltetésszerű használat következtében, a vásárlást követően keletkezett;
- az Ügyfél nem a ténylegesen megvásárolt termékkel kapcsolatban él Minőségi kifogással;
- a szavatossági határidő vagy a jótállás időtartama már lejárt.

A Minőségi kifogásról minden esetben jegyzőkönyv kerül felvételre, amely tartalmazza a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének a módját (javítás, csere, árengedmény, vételár visszafizetés) vagy a Minőségi kifogás, ill. az érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

A minőségi kifogás benyújtására nyitva álló **határidő** a vásárlás napjától indul és

- új termék esetén vételártól függően:
 - o 10.000 -100.000 Ft közötti vételár esetén 1 éven belül,
 - o 100.000 – 250.000 Ft közötti vételár esetén 2 éven belül, míg
 - o 250.000 Ft feletti vételár esetén 3 éven belül,
- használt termék esetén 2 éven belül lehet érvényesíteni.

A termék kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a kijavításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amíg az Ügyfél a terméket nem használhatta. Amennyiben a Minőségi kifogás a helyszínen nem rendezhető, úgy a jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell továbbá az egységvezető által átvett termék részletes leírását. Ebben az esetben az egységvezető egyeztet a vezetőjével a Minőségi kifogásról, majd a jegyzőkönyv felvételétől számított 5 munkanapon belül igazolható módon (e-mailben vagy SMS útján) megkeresi az Ügyfelet és az üzletben ismételten megjelent Ügyfelet személyesen tájékoztatja a Minőségi kifogás elbírálásának eredményéről.

A Vállalkozás a Minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyvet a felvételétől számított három évig őrzi meg

Amennyiben az Ügyfél nem fogadja el a Minőségi kifogás kezelésének módját, vagy elutasítását, a Minőségi kifogást a továbbiakban panaszként kell kezelni és az Ügyfelet tájékoztatni kell, hogy fogyasztói jogvita esetén a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

III. A panasz bejelentése, rögzítése

1. A panaszbejelentés módjai

Az Ügyfél a Vállalkozással szembeni panaszát szóban vagy írásban terjesztheti elő:

A. Szóbeli panaszbejelentés esetén

- (a) személyes megjelenés során a Vállalkozás kereskedelmi egységeiben vagy a kereskedelemmel is foglalkozó zálogékszerfiókokban nyitvatartási időben,
- (b) telefonon a Vállalkozás Contact center-n (+36-1/325-2622) keresztül munkanapokon 8:00 és 16:00 óra között,

B. Írásbeli panaszbejelentés esetén

- (a) a Vállalkozás székhelyére (1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.) küldött levélben,
- (b) a Vállalkozás kereskedelmi egységeiben nyitvatartási időben a Vállalkozás alkalmazottja részére leadott levélben, illetve a zálogékszerfiókban található hitelesített Vásárlók Könyvében történő rögzítés útján,
- (c) a Vállalkozás részére küldött e-mailben (panasz@bav.hu vagy ugyfelszolgalat@bav.hu)

A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Vállalkozás vizsgálja a meghatalmazás szabályszerűségét. (Meghatalmazásra mintát a jelen Tájékoztató 3. sz. melléklete tartalmaz). A meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazott elfogadó nyilatkozatát. A meghatalmazást minden esetben csatolni kell a panaszhoz.

2. A panaszbejelentés tartalmi elemei

Az írásbeli panasz előterjeszthető a jelen Tájékoztató 2. sz. mellékletét képező nyomtatványon, vagy a panasz érdemi tartalmának körülírása útján. A panasz elbírálásához feltétlenül szükséges az ügyféladatok (név, levelezési cím vagy e-mail cím) pontos megadása.

3. A szóbeli panasz kezelése

A szóbeli panaszt a Vállalkozás azonnal megvizsgálja, és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel a jelen Tájékoztató 2. sz. mellékletét képező nyomtatványon (*Jegyzőkönyv Kereskedelmi tevékenységgel összefüggő szóbeli ügyfélpanasz felvételéhez*), és annak egy másolati példányát helyben az Ügyfélnek átadja.

IV. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

A panasz kivizsgálása és megválaszolása díjmentesen történik.

A panasz kivizsgálásának eredményéről a panasz beérkezését követő 30 napon belül küld választ a Vállalkozás az Ügyfél részére.

A panasz elutasítása esetén, a válasz tartalmazza, hogy az Ügyfél panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá tartalmazza az illetékes hatóság, és a fogyasztó lakhelye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- (a) a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő **Békéltető Testülethez** a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése esetén (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 vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye állapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.bekeltetes.hu/udvozlo oldalon);
- (b) **területileg illetékes önkormányzat jegyzőjéhez** az üzlet nyitvatartási idejével, a kereskedelmi engedéllyel és a vásárlók könyvével kapcsolatos panaszok esetén;
- (c) **Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztályának Nemesfém Nyilvántartási, Ellenőrzési és Vizsgálati Osztályához** (cím: 1089 Budapest, Bláthy Ottó utca 3-5., telefonszám: +36-1/4585-699, email: nnyevo@bfkh.gov.hu) a nemesfémek kereskedelmi tevékenységével, a fémjelzéssel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén;
- (d) **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (cím: 1026 Budapest, Riadó u. 1-3., telefon: +36-1/472-8851, e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu, levelezési cím: 1534 Budapest, Pf.: 958.) a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértés esetén;
- (e) **területileg illetékes járási hivatalok fogyasztóvédelmi osztályához** fogyasztóvédelmi tárgyú panaszok esetén;
- (f) bírósághoz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Adatvédelem

A személyes adatok kezelésére a Vállalkozás adatvédelmi tájékoztatója az irányadó, amely a www.bav-art.hu/adatvedelem oldalon érhető el.

1. sz. melléklet

JEGYZŐKÖNYV
MINŐSÉGI KIFOGÁSRÓL

Ügyfél neve:
Ügyfél címe, székhelye:
Ügyfél telefonszáma vagy email címe:
Termék megnevezése:
Termék vételára:
Vásárlás időpontja:
Vásárlás helye:
Minőségi kifogás bejelentésének időpontja:
Minőségi kifogás leírása:
Ügyfél által érvényesíteni kívánt jog (pl. kijavítás, kicserélés, árleszállítás):
Minőségi kifogás rendezésének módja (amennyiben eltér az Ügyfél által érvényesített igénytől, akkor ennek indoka):
Minőségi kifogás rendezésének elutasítása esetén ennek indoka:

Amennyiben a terméket (kijavításra vagy a Minőségi kifogás elbírálása érdekében) átvette a vállalkozás:

A termék azonosításához szükséges adat(ok), a termék állapota:
Időpont, amikor az Ügyfél a terméket átveheti:

Hozzájárulok, hogy a Vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a szavatossági, jótállási igényem érvényesítése során kezelje.

A jegyzőkönyv felvételének időpontja:

Vállalkozás

Ügyfél

A jegyzőkönyv egy példányát átvettem.

Ügyfél

ZÁRADÉK

Jegyzőkönyv

**KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉGGEL ÖSSZEFÜGGŐ
SZÓBELI ÜGYFÉLPANASZ FELVÉTELEHEZ**

I. Panasz felvételének körülményei *		
<i>dátum:</i>		
<i>hely:</i>		
<i>kiállító:</i>		
II. Panaszos (ügyfél) adatai		
<i><u>NÉV:</u></i>		
<i><u>CÍM:</u></i>		
<i>telefonszám:</i>		
<i>e-mail cím:</i>		
III. Panasszal érintett szervezeti egység (galéria, zálogékszer bolt) adatai *		
<i>fiókszám, cím:</i>		
IV. Panasz oka <i>(az ügyfél szóbeli közlése alapján kitöltendő) *</i>		
<input type="checkbox"/> Felvásárlás	<input type="checkbox"/> Értékesítés	<input type="checkbox"/> Hivatalos értékbecslés
<input type="checkbox"/> Szaktanácsadás	<input type="checkbox"/> Online ajánlatkérés	<input type="checkbox"/> Műtárgydokumentációs szolg.
<input type="checkbox"/> Aukció	<input type="checkbox"/> Restaurálás	<input type="checkbox"/> Keretezés
<input type="checkbox"/> BCA eladás	<input type="checkbox"/> BCA felvásárlás	
A panaszhoz kapcsolódó dokumentum száma:		

A panasz részletes leírása:

A BÁV Zrt-vel szemben fennálló (keletkezett) igény, követelés:

V. Az ügyintéző panasszal kapcsolatos álláspontja

(A) Az ügyintéző a panasszal:

Egyetért

Részben ért egyet

Nem ért egyet

Nem érintett a panaszban

(B) Indoklás:

(C) A panasz megoldása érdekében a helyszínen tett intézkedés:

D) Egyéb információ

Kelt:

Aláírás

ügyintéző

Ügyfél átvételi igazolása *(személyesen tett szóbeli panasz esetén):*

Alulírott kijelentem, hogy a jegyzőkönyv másolati példányát átvettem:

Aláírás

ügyfél

3 sz. melléklet

MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ

Alulírott

..... (név)

születési hely- és idő:.....

anyja neve:.....

lakcíme:

ezúton meghatalmazom

..... (név)

születési hely- és idő:

anyja neve:.....

lakcíme:.....

hogy helyettem és nevemben a BÁV Zrt. (székhelye: 1027 Budapest, Csalogány u. 23-33.; cégjegyzékszám: Cg.01-10-041711; adószáma: 10635892-4-41) előtt panaszt nyújtson be, a panaszbejelentéssel kapcsolatban szükséges nyilatkozatokat tegye és az azzal kapcsolatos dokumentumokat átvegye.

Jelen meghatalmazás visszavonásig hatályos.

Kelt:(aláírás helye)..(aláírás dátuma)

..... (név)

meghatalmazó

Jelen meghatalmazást ezúton elfogadom.

Kelt:(aláírás helye)..(aláírás dátuma)

..... (név)

meghatalmazott

Előttiünk, mint tanúk előtt (név, lakbely, aláírás):

1.

2.

4. számú melléklet

Átvételi elismervény

Ügyfél neve:
Ügyfél címe/székhelye:
Ügyfél telefonszáma vagy e-mail címe:
Termék megnevezése:
Termék átvételének helye:

A termék azonosításához szükséges adat(ok), a termék állapota:
Időpont, amikor az Ügyfél az terméket átveheti:

Elismerem, hogy a termék(ek)et a mai napon a Vállalkozás átvette. Hozzájárulok, hogy a Vállalkozás az Átvételi elismervényben rögzített adataimat a szavatossági, jótállási igényem érvényesítése érdekében kezelje. Az adatkezelésre vonatkozóan bővebb információ elérhető a www.bav.hu/adatkezelés oldalon.

Kelt:

Vállalkozás

Ügyfél

Az átvételi elismervény egy példányát átvettem.

Ügyfél

Záradék

Átvételi elismervény javított termék átvételéről

Alulírott(ügyfél neve) elismerem,
hogy a
(termék megnevezése)

a mai napon hiánytalanul átvettem.

A jótállás kezdetének új időpontja:

Kelt:

Vállalkozás

Ügyfél