

VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

E l n ö k é n e k

8200 V e s z p r é m

Radnóti tér 1. Pf.: 220

☎ 88/814-111, 📠 88/412-150

e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

TÁRGY: Békéltető testület eljárása iránti kérelem

1. Alulírott _____ (fogyasztó neve)

lakóhelye _____ Ir.szám: _____

Levelezési cím: _____

Gyors elérhetőségeim: telefon _____ mobil _____

fax _____ e-mail: _____]

n y i l a t k o z o m, hogy

fogyasztói jogvitát kezdeményezek az alábbi vállalkozás, vállalkozó [pl. gazdálkodó szervezet (Zrt., Kft., Bt., üzlet, egyéni vállalkozó, szerviz, utazási iroda, stb.)], **ellen akinek**

neve: _____

székhelyének pontos címe _____

Ir.sz. _____

Általam ismert levelezési címe: _____

2.* a gazdálkodó szervezet, egyéni vállalkozó, üzlet, szerviz, utazási iroda, stb. címe, **ahol az ügylet** (pl. vásárlás helye; szolgáltatást elvégző szervezet címe; vállalkozó elérhetősége, stb.) **létrejött***

Az ügyletet, szerződést** a) hagyományos módon - b) termékbemutató keretében – c) interneten -

d) távértékesítés keretében (e-mail - telefax – televízió – sajtóban közzétett megrendelőlap – telefon – egyéb)

hoztuk létre, kötöttük meg.

3.** A Fgytv. 18. § (5) bekezdése értelmében¹ **„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.”**

A Budapesti Békéltető Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu Fax: 06 (1) 488 21 86 Telefon: 06 (1) 488 21 31.

** Csak akkor kell kitölteni, ha nem a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület eljárását igényli.

Kérem, hogy az eljárást a Fgytv. 20. § alapján

– a szerződés teljesítésének helye** szerinti,

– a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás, vagy annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye** vagy

¹ Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

– *más megyében/Budapestenműködő* ****Békéltető Testület folytassa le.** (A megfelelő jogcím aláhúzendó, illetve beírandó!)

4. A jelen ügyben *más békéltető testületi eljárást nem kezdeményeztem* - *közvetítői eljárás nem indult*** – *keresetlevél beadására nem került sor* ** – *per nincs folyamatban*** – *nincs jogerős ítélet benne*** – *fizetési meghagyás iránti kérelem előterjesztésére nem került sor.*****

Az ügyben kezdeményezéseimre – a vállalkozás, vállalkozó kezdeményezésére** *jelenleg eljárás folyik:***

(az eljáró szervezet – pl. bíróság, közjegyző) neve, címe)

Tudomásom szerint a bepanaszolt vállalkozás

csődeljárás - felszámolás – végelszámolás – kényszertörlési eljárás alatt *áll – nem áll.***

5. Az alábbiakban részletezett *fogyasztói jogvita rendezését a megnevezett vállalkozással közvetlenül* (írásban: e-mailben, levélben, Vásárlók Könyvében, szóban, egyéb módon.....) *megkíséréltem, de az eredménytelenül végződött, kérésemet elutasították, ezért békéltető testületi eljárás lefolytatását kérem. A Vállalkozásnak írt kérelmemet, az annak elküldését bizonyító dokumentumot (pl. tértivevény), az elutasító levelet (jegyzőkönyvet, e-mailt, stb.) mellékelem!***

[A felsorolt dokumentumok nélkülözhetetlenek az eljárás megindíthatósága érdekében!]

A tényállás _____

(Ha nem elegendő a hely – folytassa külön lapon, vagy a hátlapon)

6. A testület döntését kérem abban,

7. Kérelmemet az alábbi, mellékelt dokumentumokkal támasztom alá*: (lásd az 5. pontban írtakat is – mint minimális feltételeket)**

8. Az ügyben személyesen járok el** - meghatalmazott útján járok el**

Meghatalmazottam: _____

Az írásbeli meghatalmazást mellékelem.

9. Fenti adataim megadásával hozzájárulok ahhoz, hogy a részemre nyújtott tájékoztatásnak megfelelően személyes adataimat a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara és a Veszprém Megyei Békéltető Testület az eljárással összefüggésben kezelje.

_____, _____ év _____ hó _____ nap.

Aláírás ****

Megjegyzések a kitöltéssel kapcsolatban:

Kötelező kitölteni az 1., 4., 5., 6. pontokat.

Aláírás ** nélkül nem indítható meg az eljárás!**

* akkor kell kitölteni, ha nem egyezik meg az 1. pontban írt névvel, elérhetőséggel (2. pontnál)

** aláhúzással jelölje meg a válaszát (2., 3., 4., 5., 7., 8. pontnál)

*** Mit csatoljon a kérelemhez: lásd az 5. pontot is, és azon túl *pl. szerződést; jótállási jegyet; megfelelőségi tanúsítványt; üzletszabályzatot – általános szerződési feltételeket; számlákat; a folytatott levelezést; fényképfelvételt a hibákról; szakértői véleményt; minden egyéb dokumentumot, amit az ügy eldöntése szempontjából lényegesnek tart.*

Jelezze azt is, ha a meghallgatáson pl. a hibás terméket be tudja mutatni! (Célszerű bemutatni pl. a cipőket, táskákat, kabátot, stb.)

A határon átnyúló online vitarendezési eljárással kapcsolatosan tájékoztatást a Budapesti Békéltető Testületnél a +36 1 488 2033 telefonszámon és az onlinevita@bkik.hu elérhetőségen nyújtanak.

TÁJÉKOZTATÁS

személyes adatok békéltető testületi eljárással összefüggő kezeléséről

A Veszprém Megyei Békéltető Testület (a továbbiakban: „Békéltető Testület”) a Veszprémi Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban: „Kamara”) mellett, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján működő független szervezet, amelynek célja, hogy a fogyasztói jogvitákat bírósági eljárás kivül, hatékonyan, lehetőleg mindkét fel megelégedésére rendezze.

A fogyasztó a békéltető testület eljárásának kezdeményezésekor megadja személyes adatait, s személyes adatkezelés történik az eljárással érintett gazdálkodó szervezet kapcsolattartói tekintetében is. Az adatok kezeléséről a következők szerint adunk tájékoztatást.

A személyes adatok kezelője: Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara (8200 Veszprém, Radnóti tér 1.), a Békéltető Testület elnöke.

A személyes adatok kezelésének célja: a fogyasztói jogvita bíróságon kívüli megoldása.

Az adatkezelés jogalapja: az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat ellátáshoz szükséges.

A kezelt személyes adatok köre: fogyasztó neve, lakcíme vagy tartózkodási helye, e-mail címe, telefonszáma, az érintett gazdálkodó szervezet kapcsolattartójának neve, e-mail címe, telefonszáma.

Az adatok címzettjei: az adatokat adatfeldolgozónak nem adjuk át. Az adatokat kizárólag a Kamara erre felhatalmazott munkatársai, a Békéltető Testület tagjai, a fogyasztó és a jogvitával érintett gazdálkodó szervezet ismerheti meg. Amennyiben az eljárás során a vállalkozás megsérti az együttműködési kötelezettségét, a Békéltető Testület e tényről, a kihirdetett és írásba foglalt döntéssel/határozattal/ajánlással – amelyben szerepelnek a fogyasztó és a vállalkozás adatai is, értesíti a fogyasztóvédelmi hatóságot. Amennyiben a vállalkozás válasziratot nem küld, és megjelenési kötelezettsége ellenére meg sem jelenik a meghallgatáson, adatai a Békéltető testület honlapján kerülnek a tárgyévet követő év végéig közzétételre (Fgytv. 36/B. §).

Hasonló az eljárás az ajánlást nem teljesítő vállalkozás esetében is [Fgytv. 36. § (1) bekezdés], valamint a kézbesítési vélelem közzétételekor is [Fgytv. 33. § (6) bekezdés].

Az adatkezelés időtartama: az eljárás megindításától számított 10 év.

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: az adatszolgáltatás a fogyasztó részéről önkéntes, ennek elmaradása esetén nem folytatja le az eljárást a Békéltető Testület. A vállalkozásokat a fogyasztóvédelmi törvény alapján együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettség terheli. Ennek megsértése esetén a Békéltető Testület a köteleességsértésről tájékoztatja a fogyasztóvédelmi hatóságot, illetve a honlapján közzéteszi a törvény által előírt adatokat.

Az érintett jogai: az érintett személy (az, akinek a személyes adatait a Kamara és a Békéltető Testület kezeli)

- a) kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést,
- b) kérelmezheti azok helyesbítését,
- c) kérelmezheti azok törlését,
- d) kérelmezheti a GDPR 18. cikkében foglalt feltételek fennállása esetén a személyes adatok kezelésének korlátozását (tehát azt, hogy az adatkezelő az adatokat ne törölje, vagy ne semmisítse meg bíróság vagy hatóság megkereséséig, de legfeljebb harminc napig, s ezen túlmenően más céllal az adatot ne kezelje),
- e) tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen,
- f) gyakorolhatja az adathordozhatósághoz való jogát. Ez utóbbi jog értelmében az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatokat word vagy excel formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat kérésére az adatkezelő egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

Az adatkezeléssel kapcsolatos egyéb információk: az adatkezelő minden szükséges technikai és szervezési intézkedést megtesz egy esetleges adatvédelmi incidens (pl. személyes adatokat tartalmazó fájlok sérülése, eltűnése, illetéktelenek számára hozzáférhetővé válása) elkerülésére.

Jogorvoslat: Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. Panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni. A hatóság címe: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., levelezési címe: 1530 Budapest, Pf.: 5., telefon: +36-1-391.1400, e-mail ugyfelszolgalat@naih.hu