

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

HATÁLYOS: 2024.01.01. NAPJÁTÓL

Jelen panaszkezelési szabályzatban tájékoztatjuk Vásárlóinkat, hogy a centrumaruhazak.hu webáruházban forgalmazott termékekkel, szolgáltatásokkal (ideértve a többcélú Centrum Áruházak vásárlási utalványokkal / utalványkártyákkal kapcsolatos szolgáltatási tevékenységet, valamint az általunk nyújtott kiegészítő szolgáltatásokat is), magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogásaikat (továbbiakban: Panasz) milyen módon és formában nyújthatják be az üzemeltető DUNKERS Zártkörűen Működő Részvénytársaság felé.

Arra törekszünk, hogy az esetlegesen felmerült panaszok a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban eljussanak hozzánk, hozzájárulva ezzel a gyors és hatékony megoldáshoz, ezért a panaszkezelési eljárásunk során a benyújtott panaszra a lehető leghamarabb igyekszünk válaszolni és Vásárlóink megelégedésére rendezni a felmerült problémát.

Tájékoztatjuk, hogy Vásárlóink olyan beadványa, amelyben a Centrum Áruházak márka képviselőiben az üzemeltetést ellátó társaságunktól kizárólag általános tájékoztatás, kimutatás, vélemény vagy állásfoglalás céljából igényelnek, esetleg méltányossági kérelemmel fordulnak hozzánk, nem minősülnek panaszoknak.

A Centrum Áruházak (továbbiakban értjük ezalatt az üzemeltető DUNKERS Zrt.-t) adatkezelési tevékenységével kapcsolatos megkeresések esetén a centrumaruhazak.hu honlapon megtalálható Adatkezelési tájékoztató szabályai az irányadók.

I. A panasz bejelentésének lehetséges módjai

1. Szóbeli panasz

Telefonon, telefonos ügyfélszolgálatunkon a 06-(20)-499-6446-os telefonszámon hívhatnak minden munkanap 10:00-tól 17:00 óráig

2. Írásbeli panasz

- a) Postai úton a Centrum Áruházak központnak (DUNKERS Zrt. 1162 Budapest, János utca 114.) címezve.
- b) Elektronikus levélben a kozpont@centrumaruhazak.hu e-mail címre megküldve.
- c) Egyéb elektronikus csatornán, ideértve a <https://centrumaruhazak.hu/service> oldalon rögzített és beküldött panaszt.

Amennyiben meghatalmazott útján jár el, úgy a Centrum Áruházakhoz benyújtott meghatalmazást a) a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek megfelelő közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, továbbá b) tartalmaznia kell a személyes adatoknak és ehhez kapcsolódó üzleti titoknak minősülő információk DUNKERS Zrt. általi, meghatalmazott részére történő kiadására vonatkozó kifejezett felhatalmazást a kiszolgáltatható személyes adatok köréről (ideértve például az utalványkártya egyenleget, stb.)

II. A panasz kivizsgálása

A Centrum Áruházak mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban adjon választ a felmerült problémára. A panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, azért külön díj nem kerül felszámolásra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a telefonon tett – panaszt a Centrum Áruházak három munkanapon belül megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja/megoldja azt. A Centrum Áruházak a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Centrum Áruházak munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor, illetve jelen szabályzatban is felhívjuk Vásárlóink figyelmét, ha a telefonos kommunikációt hangfelvétellel útján rögzítjük, továbbá rögzítés esetén a panaszról készített hangfelvételt öt évig megőrizzük.

A Vásárló kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvétel másolatát, vagy a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet harminc napon belül.

Amennyiben a Vásárló a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Centrum Áruházak a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, ha a panasz azonnali kivizsgálása és megoldása nem lehetséges, akkor a panaszt szintén jegyzőkönyvben rögzíti. A Rendszer üzemeltető a jegyzőkönyv egy másolati példányát a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Vásárlónak e-mail útján, a panaszos által megadott e-mail címre küldi meg az előírt jogszabályi határidőn, de legkésőbb 30 napon belül.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat és információkat tartalmazza:

a) Vásárló neve; b) Vásárló lakcíme / székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe; c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja; d) a Vásárló panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Vásárló panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön; e) a panasszal érintett szerződés / megrendelés száma, ügytől függően utalványkártya száma; f) a Vásárló által rendelkezésre bocsátott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke; g) a jegyzőkönyvet felvevő személy neve, nyomtatott jegyzőkönyv esetén aláírása, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje; i) a panasszal érintett szolgáltatás / partner megnevezése / neve és címe.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontunkat az alább megjelölt válaszadási határidőn belül küldjük meg a Vásárlónak:

2. Írásbeli panasz

Az utalványkártya használatával (többcélú Centrum vásárlási utalvány felhasználással) összefüggő panaszok esetében a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldjük meg válaszukat a Vásárlónak. Amennyiben a panasz valamennyi eleme 15 munkanapon belül – a Centrum Áruházak Rendszert üzemeltető DUNKERS Zrt. -n kívül álló okból – nem válaszolható meg, akkor ideiglenes választ küldünk, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ez utóbbi esetben sem lesz későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A nem utalványkártya használatával összefüggő, termékvásárláson vagy szolgáltatás igénybevételén alapuló egyéb írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontunkat a panasz beérkezését követő 30 naptári napon belül megküldjük a Vásárlónak.

III. A Centrum Áruházak Rendszert üzemeltető DUNKERS Zrt. a panaszkezelési eljárás során a következő adatokat kérheti a Vásárlótól:

a) neve; b) szerződésszám / megrendelés szám / utalványkártya szám; c) lakcím / székhely, levelezési cím; d) telefonszám; e) értesítés módja; f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás; g) panasz

leírása, oka; h) Vásárló igénye; i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Vásárló birtokában lévő dokumentumok másolata, amely az Üzemeltetőnél nem áll rendelkezésre; j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Vásárló adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeljük. Az adatkezeléssel kapcsolatos további információkért – ideértve a jogok és jogorvoslati lehetőségek, valamint a Centrum Áruházak és adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége kapcsán nyújtott tájékoztatást – töltse le és ismerje meg adatkezelési tájékoztatónkat amely elérhető a https://centrumaruhazak.hu/download/1707654600_centrum-adatkezelesi.pdf címen.

IV. A panasz kezelésének jogi háttere

A Centrum Áruházakat üzemeltető DUNKERS Zártkörűen Működő Részvénytársaság a beérkező panaszokat a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény alapján kezeli.

Bízunk benne, hogy a jelen Panaszkezelési szabályzatban rögzített panasztételi lehetőségek használatára nem lesz szükség, és Centrum Áruházak termékei / szolgáltatásai Vásárlóink megalégedésére szolgálnak. Amennyiben mégis reklamációval kíván élni, reméljük, hogy a fent leírtak segítséget nyújtanak a megnyugtató megoldás megtalálásához.

Budapest, 2024. január 01.