



**A ZENIT-KER KFT. TÁJÉKOZTATÓJA
A KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉGÉVEL KAPCSOLATOS
ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSÉRŐL**

I. A tájékoztató célja, kapcsolódó fogalmak

1. A tájékoztató célja

Jelen tájékoztató (a továbbiakban: Tájékoztató) célja, hogy a **ZENIT-KER Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.; cégjegyzékszám: 07-09-004383; adószám: 11450193-2-07; a továbbiakban: „ZENIT-KER Kft.” vagy „Vállalkozás”) ügyfeleit a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ának rendelkezéseivel összhangban tájékoztassa a panaszok kezelésének módjáról, illetve a panaszügyintézés menetéről.

2. Kapcsolódó fogalmak

A jelen Tájékoztató vonatkozásában az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény értelmező rendelkezéseinek figyelembe vételével:

Panasz: a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Vállalkozás: a ZENIT-KER Kft.

Áru: a vállalkozás által a kereskedelmi tevékenysége keretében értékesített termék.

Termék: olyan birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, amelyet a vállalkozás a kiskereskedelmi tevékenysége körében értékesít fogyasztók részére.

Kiskereskedelmi tevékenység: üzletszerű gazdasági tevékenység keretében termékek forgalmazása a végső felhasználó részére.

Forgalmazó: az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza.

Forgalmazás: valamely termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is.

Gyártó: a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló.

Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával összefüggő vitás ügy.

Minőségi kifogás: a vállalkozás által forgalmazott termékkel 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, és ennek alapján az ügyfél szavatossági vagy jótállási igényt érvényesít.

Szavatosság: az újonnan vásárolt termék minőségi problémája esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a vásárlástól számított két évig szavatossági igénnyel léphet fel a vállalkozás felé.

Jótállás: aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Kötelező jótállást kell biztosítani a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendeletben megjelölt tartós fogyasztási cikkekre. A kötelező jótállás a vételártól függően 2 vagy 3 évig érvényesíthető.

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

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

II. A panasz bejelentése, rögzítése

1. A panaszbejelentés módjai

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

a) Szóbeli panasz bejelentése

A panasz szóban bejelenthető:

- (a) személyes megjelenéssel a Vállalkozás kereskedelmi egységeiben (üzleteiben), nyitvatartási időben, illetve
- (b) telefonon: a +36/22-329-830 telefonszámon, munkanapokon 8:00 és 16:00 óra között.

b) Írásbeli panasz bejelentése

Panasz írásban az alábbi módokon nyújtható be a Vállalkozásnál:

- a) a Vállalkozás székhelyére (8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.) küldött levélben,
- b) a Vállalkozás kereskedelmi egységében (üzleteiben) nyitvatartási időben, a Vállalkozás üzletben dolgozó alkalmazottja részére leadott levélben vagy a vásárlók könyvében történő rögzítés útján (az üzletek elérhetőségét az 1. számú melléklet tartalmazza),
- c) a Vállalkozás részére küldött e-mailben (email cím: zenitker@bondzrt.hu)

Az Ügyfelek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Amennyiben meghatalmazott útján járnak el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Vállalkozás vizsgálja a meghatalmazás szabályszerűségét. (A meghatalmazáshoz mintát a 3. számú melléklet tartalmaz). A meghatalmazást minden esetben csatolni kell a panaszhoz.

A telefonon közölt szóbeli panaszt a Vállalkozás egyedi azonosítószámmal látja el.

A Vállalkozásnál a megadott telefonszámon tehető panasz, egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával nem tehető panasz.

2. A panaszbejelentés tartalmi elemei

Az írásbeli panasz előterjeszthető a 2. számú melléklet szerinti nyomtatványon vagy a panasz érdemi tartalmának körülírása útján.

A ZENIT-KER Kft. a panaszbejelentő nyomtatványt a székhelyén, az üzleteiben, illetve a jelen tájékoztató részeként a honlapján is elérhetővé teszi. Az Ügyfél számára a panaszbejelentő nyomtatvány használata nem kötelező.

A panasz elbírálásához feltétlenül szükséges ügyfeladatok: név, levelezési cím vagy e-mail cím pontos megadása.

A ZENIT-KER Kft. a panaszkezelés során - a fentiekén túl - a következő adatokat, információkat, illetve dokumentumokat is kérheti az Ügyfélől:

- a) lakóhelye, illetve nem fogyasztó ügyfél esetén székhelye;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) a panasszal érintett termék pontos megjelölése;
- g) a panasz pontos leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a ZENIT-KER Kft.-nél nem állnak rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat, információ.

A ZENIT-KER Kft. a panaszt benyújtó természetes személy adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli.

III. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. A szóbeli panaszok kezelése

A szóbeli panaszt a ZENIT-KER Kft. azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a ZENIT-KER Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv mintáját a 4. számú melléklet tartalmazza.

A panaszról felvett jegyzőkönyv fogyasztónak minősülő Ügyfél esetén legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve, lakóhelye vagy elektronikus levelezési címe;
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- d) a Vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az Ügyfél aláírása;
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- g) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma, és
- h) az alábbiakra vonatkozó figyelmeztetést:

ha a fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a fenti a) és c) pontokban foglalt adatokat nem adja meg vagy a jegyzőkönyv e) pont szerinti aláírását megtagadja, a Vállalkozás a szóbeli panasz elintézése során a 30 napon belüli írásbeli válaszadást mellőzi.

A ZENIT-KER Kft. a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek vagy – amennyiben az Ügyfél helyett képviselője jár el – a képviselőjének átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek – legkésőbb a panasszal kapcsolatos írásbeli álláspontjával egyidejűleg – megküldi.

Amennyiben a ZENIT-KER Kft. a szóbeli panaszt nem tudja azonnal orvosolni és ezért a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, a panasz kivizsgálásának eredményéről a panasz közlését követő 30 napon belül igazolható módon választ küld az Ügyfél részére, az Ügyfél által megadott postai levelezési címre vagy email címre.

2. Az írásbeli panaszok kezelése

Amennyiben a panasz elektronikus levél (e-mail) formájában érkezik, a ZENIT-KER Kft. illetékes munkatársa elektronikus válaszüzenetben haladéktalanul visszaigazolja az Ügyfél részére a panasz beérkezését.

A ZENIT-KER Kft. az írásban rögzített panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül írásban, igazolható módon küldi meg az Ügyfélnek, az Ügyfél által megadott postai levelezési címre vagy email címre.

A ZENIT-KER Kft. a panaszt érdemben megválaszolja az Ügyfél részére, illetőleg az elutasító álláspontját megindokolja.

3. Ismételten vagy hiányosan benyújtott panaszok kezelése

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz kivizsgálását a ZENIT-KER Kft. mellőzheti.

Az azonosíthatatlan személy által tett írásbeli panasz kivizsgálását a ZENIT-KER Kft. mellőzi.

Amennyiben az Ügyfél a panaszról szóló jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét, e-mail címét vagy a panasz részletes leírását nem adja meg, valamint, ha nem mutatja be a panasz elbírálásához szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékokat, vagy a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, akkor a ZENIT-KER Kft. nem köteles a panaszt annak beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak az Ügyféllel történő közlése iránt.

4. A panasz elutasítása

A panasz elutasítása esetén a ZENIT-KER Kft. válasza tartalmazza, hogy a fogyasztónak minősülő Ügyfél a panaszával összefüggésben mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá tartalmazza az illetékes hatóság és a fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a ZENIT-KER Kft. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást, vagyis tett-e a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy – valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal – az MKIK-nál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot tehet, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát.

A ZENIT-KER Kft. fogyasztói jogvita esetén világosan, érthetően és könnyen elérhető módon ad tájékoztatást a fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint megadja a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

5. A panaszkezeléssel összefüggő iratok megőrzése

A ZENIT-KER Kft. a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet és az írásbeli panaszt, továbbá azok mellékleteit elektronikusan vagy az irattárban papír alapon elkülönítve tárolja.

A ZENIT-KER Kft. a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válaszának másolati példányát három évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatja.

IV. Jogorvoslati lehetőségek

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

- a) a lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerint illetékes békéltető testülethez a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése esetén;
- b) a területileg illetékes önkormányzat jegyzőjéhez az üzlet nyitvatartási idejével, illetve a kereskedelmi engedéllyel és a vásárlók könyvével kapcsolatos panaszok esetén;
- c) a 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 cím: nnyevo@bfkh.gov.hu) a nemesfém kereskedelmi tevékenység végzésével, illetve a fémjelzéssel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén;

- d) a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatóságához (központi ügyfélszolgálat: 1136 Budapest, Pannónia utca 40.; telefonszám: +36 1 550-2500; email cím: sztfh@sztfh.hu) a befektetési arany kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén;
- e) a Gazdasági Versenyhivatalhoz (cím: 1026 Budapest, Riadó u. 5-11.; telefonszám: +36 1 472-8851; e-mail cím: ugyfelszolgalat@gvh.hu, levelezési cím: 1534 Budapest, Pf.: 958) a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértés esetén;
- f) a területileg illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi osztályához fogyasztóvédelmi tárgyú panaszok esetén;
- g) bírósághoz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén;
- h) az Európai Unió által létrehozott fogyasztói jogorvoslati platformhoz, melyre vonatkozó információk az alábbi linken érhetők el: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_hu

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

- a) a területileg illetékes önkormányzat jegyzőjéhez az üzlet nyitvatartási idejével, illetve a kereskedelmi engedéllyel és a vásárlók könyvével kapcsolatos panaszok esetén;
- b) a 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 cím: nnyevo@bfkh.gov.hu) a nemesfém kereskedelmi tevékenység végzésével, illetve a fémjelzéssel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén;
- c) a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatóságához (központi ügyfélszolgálat: 1136 Budapest, Pannónia utca 40.; telefonszám: +36 1 550-2500; email cím: sztfh@sztfh.hu) a befektetési arany kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértése esetén;
- d) a Gazdasági Versenyhivatalhoz (cím: 1026 Budapest, Riadó u. 5-11.; telefonszám: +36 1 472-8851; e-mail cím: ugyfelszolgalat@gvh.hu, levelezési cím: 1534 Budapest, Pf.: 958) a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértés esetén;
- e) bírósághoz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

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 vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület.

Székesfehérvár, 2026. március 10.

Szűcs Katalin Eszter
ügyvezető

1. számú melléklet

A ZENIT-KER Kft. üzleteinek elérhetősége

A ZENIT-KER Kft. kiskereskedelmi tevékenység folytatása céljából fenntartott üzletei az alábbi címeken működnek:

CÍM	NYITVATARTÁSI IDŐ
8000 Székesfehérvár, József Attila u. 5-7.	munkanapokon 8:00 - 16:30
1211 Budapest, II. Rákóczi Ferenc út 142.	munkanapokon 8:00 - 16:30
8630 Balatonboglár, Szabadság utca 8.	munkanapokon 8:00 - 16:30
8600 Siófok, Széchenyi u. 7.	munkanapokon 8:00 - 16:30
8200 Veszprém, Munkácsy Mihály utca 3/A.	munkanapokon 8:00 - 16:30

2. számú melléklet

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY
kereskedelmi tevékenységgel összefüggő
írásbeli ügyfélpanasz megtételéhez

Panaszos (ügyfél) adatai	
név:	
lakóhely:	
telefonszám:	
e-mail cím:	

Panasszal érintett kereskedelmi egység adatai	
üzlet címe:	

Panasz oka	
Panasz részletes leírása:	
Panaszt alátámasztó adatok és dokumentumok megjelölése:	
A ZENIT-KER Kft-vel szemben érvényesíteni kívánt igény, követelés:	

Keltezés helye és ideje:, 20.....

Panaszos aláírása:

3. számú melléklet

MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ

Alulírott

.....(név)

születési hely és idő:.....

anyja neve:.....

lakóhelye:

ezúton meghatalmazom

.....(név)

születési hely és idő:

anyja neve:.....

lakóhelye:.....,

hogy nevemben és helyettem a ZENIT-KER Kft. (székhelye: 8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1., cégjegyzékszáma: Cg.07-09-004383; adószáma: 11450193-2-07) társaságnál panaszt nyújtson be, továbbá a panaszbejelentéssel kapcsolatban szükségessé váló nyilatkozatokat helyettem megtegye és az azzal kapcsolatos dokumentumokat átvegye.

Jelen meghatalmazás visszavonásig hatályos.

Kelt:

..... (név)

meghatalmazó

Előttünk, mint tanúk előtt:

Tanú neve: Tanú neve:

Lakóhely: Lakóhely:
.....

Szig.száma: Szig.száma:

4. sz. melléklet

JEGYZŐKÖNYV

kereskedelmi tevékenységgel összefüggő
szóbeli ügyfélpanasz felvételéhez

I. Panasz felvételének körülményei	
dátum:	
hely:	
kiállító	

II. Panaszos (ügyfél) adatai	
név:	
lakóhely:	
telefonszám:	
e-mail cím:	

Figyelmeztetés: Amennyiben a panaszos a nevét, lakcímét, e-mail címét vagy a panasz részletes leírását nem adja meg, valamint, ha nem mutatja be a panasz elbírálásához szükséges iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékokat, vagy a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, akkor a ZENIT-KER Kft. nem köteles a panaszt annak beérkezését követően 30 napon belül megválaszolni és intézkedni a válasz panaszossal történő közlése iránt.

III. Panasszal érintett kereskedelmi egység adatai	
üzlet címe:	

IV. Panasz oka	
Panasz részletes leírása:	
Panaszt alátámasztó adatok és dokumentumok megjelölése:	
A ZENIT-KER Kft.-vel szemben érvényesíteni kívánt igény, követelés:	

V. Az ügyintéző panasszal kapcsolatos álláspontja	
egyért	részben ért egyet
nem ért egyet	nem érintett a panaszban
indoklás:	a panasz megoldása érdekében a helyszínen tett intézkedés:
egyéb információ:	dátum: aláírás (ügyintéző)
Alulírott kijelentem, hogy a jegyzőkönyv másolati példányát átvettem: aláírás (ügyfél)	