PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

EnergiaRaktar.hu

Hatályos: 2026. július 28.

---

1. A szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza a Hungary Property Invest Kft. által üzemeltetett EnergiaRaktar.hu webáruház vásárlói panaszainak fogadására, kivizsgálására és kezelésére vonatkozó eljárási szabályokat.

A Szolgáltató célja, hogy minden panaszt gyorsan, szakszerűen és a hatályos jogszabályoknak megfelelően kezeljen.

---

2. A Szolgáltató adatai

Cégnév:
Hungary Property Invest Kft.

Székhely:
2120 Dunakeszi, Liget utca 11.

Raktár:
2120 Dunakeszi, Liget utca 11.

Weboldal:
https://energiaraktar.hu

E-mail:
info@energiaraktar.hu

Telefon:
+36 70 111 1111

---

3. Ki nyújthat be panaszt?

Panaszt nyújthat be:

- fogyasztó;
- gazdálkodó szervezet;

- meghatalmazott képviselő.

---

4. Milyen ügyekben lehet panaszt tenni?

Panasz különösen az alábbi esetekben nyújtható be:

- hibás teljesítés;
- sérült termék;
- hiányos szállítás;
- késedelmes teljesítés;
- hibás számlázás;
- ügyfélszolgálati ügyintézés;
- jótállási vagy szavatossági igény;
- egyéb, a webáruház szolgáltatásával kapcsolatos kifogás.

---

5. A panasz benyújtásának módjai

A panasz benyújtható:

E-mailben

info@energiaraktar.hu

Telefonon

+36 30 407 3840

Postai úton

Hungary Property Invest Kft.

2120 Dunakeszi, Liget utca 11.

Személyesen

Előzetesen egyeztetett időpontban:

2120 Dunakeszi, Liget utca 11.

---

6. A panasz tartalma

A gyors ügyintézés érdekében kérjük, hogy a panasz lehetőség szerint tartalmazza:

- a panaszos nevét;
- elérhetőségét;
- rendelési azonosítóját;
- számlaszámát (ha rendelkezésre áll);
- a panasz részletes leírását;
- fényképeket vagy egyéb bizonyítékokat (ha rendelkezésre állnak).

---

7. A panasz kivizsgálása

A Szolgáltató a beérkezett panaszt nyilvántartásba veszi és kivizsgálja.

A kivizsgálás során szükség esetén:

- további információt kérhet;
- fényképeket kérhet;
- a termék visszaküldését kérheti vizsgálat céljából;
- szakértő bevonásával vizsgálhatja a hibát.

---

8. Válaszadás

A Szolgáltató a panaszra a hatályos jogszabályokban meghatározott határidőn belül írásban válaszol.

A válasz tartalmazza:

- a kivizsgálás eredményét;
- az indokolást;
- a megtett intézkedéseket;
- szükség esetén a jogorvoslati lehetőségeket.

---

9. A panasz rendezésének lehetséges módjai

A panasz jellegétől függően a Szolgáltató különösen az alábbi megoldásokat alkalmazhatja:

- termék javítása;
- termék cseréje;

- árleszállítás;
- vételár visszatérítése;
- egyéb egyezség.

---

10. Elutasított panasz

Amennyiben a Szolgáltató a panaszt nem tartja megalapozottnak, erről részletes indokolással ellátott írásbeli tájékoztatást küld.

---

11. Békés rendezés

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a vitás kérdéseket elsődlegesen egyeztetés útján rendezze.

---

12. Békéltető Testület

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni.

Az illetékes békéltető testületek elérhetőségei a fogyasztóvédelem hivatalos oldalán érhetők el.

---

13. Fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztó jogosult panaszt tenni a hatáskörrel rendelkező fogyasztóvédelmi hatóságnál is.

---

14. Bírósági jogérvényesítés

A felek jogosultak vitájuk rendezése érdekében bírósághoz fordulni.

---

15. Adatkezelés

A panaszkezelés során kezelt személyes adatokra az EnergiaRaktar.hu Adatkezelési Tájékoztatója irányadó.

---

16. Záró rendelkezések

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az EnergiaRaktar.hu webáruházban leadott megrendelésekkel kapcsolatos panaszok kezelésére alkalmazandó.

A jelen szabályzatban nem rendezett kérdésekben a hatályos magyar jogszabályok, különösen a fogyasztóvédelmi szabályok, a Polgári Törvénykönyv, valamint az EnergiaRaktar.hu Általános Szerződési Feltételei irányadók.