

DiMa.hu Kft. szolgáltatásaival kapcsolatos panaszkezelési tájékoztató

Az alábbiakban adunk tájékoztatást a Tisztelt Ügyfeink számára a DiMa.hu Kft. által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszbejelentési, jogorvoslati lehetőségekről.

Elérhetőségeink:

Cégnév: DiMa.hu Kft.

Székhely: 4032 Debrecen, Békessy Béla u. 9. C. épület 3. emelet 10. ajtó

A Szolgáltató Ügyfélszolgálatának elérhetősége

Link: <https://www.dima.hu/kapcsolat/>

Messenger: <https://www.facebook.com/dimahukft>

Általános információ, ügyfélszolgálat: info@dima.hu

Megrendelés: megrendeles@dima.hu

Számlázás: szamlazas@dima.hu

Műszaki információ: muszaki@dima.hu

Kérjük, hogy mindenekelőtt tájékozódjon a szolgáltatásaink igénybevételével kapcsolatos jogairól, kötelezettségekről az alábbi link-en elérhető Általános Szerződési Feltételek alapján:

<https://www.dima.hu/aszf/>

Kérjük, hogy ismerje meg az adatkezelési tájékoztatónk tartalmát, melyet az alábbi elérhetőségen talál:

https://www.dima.hu/dokumentumok/gdpr/adatkezelesi_tajekoztato_dima_180524.pdf

Panaszkezelési gyakorlatunkkal kapcsolatban az alábbiakról tájékoztatjuk:

6.1. A Felhasználók a következő módon vehetik fel a Szolgáltatóval a kapcsolatot amennyiben panaszt szeretnének tenni vagy problémájuk van a szolgáltatásokkal (az értékesítés előtt, közben és utána is):

Ügyfélszolgálat:

Link: <https://www.dima.hu/kapcsolat/>

Telefon: 06-52-322-121

Mobil: 06-20-577-4182

Postacím: 4032 Debrecen, Békessy Béla u. 9. C. épület 3. emelet 10. ajtó

Hibabejelentés: A felhasználók/ Megrendelők a szolgáltatással kapcsolatos hibákat [*ügyintézési csatorna*] az alábbi elérhetőségeken jelenthetik be:

Megrendelés: megrendeles@dima.hu

Számlázás: szamlazas@dima.hu

Műszaki információ: muszaki@dima.hu

Messenger: <https://www.facebook.com/dimahukft>

6.2. A panasz vagy hibabejelentés során szükséges megadni a felhasználói szerződés, vagy a megrendelés beazonosításához, valamint a kapcsolattartáshoz szükséges adatokat: Megrendelő vezeték- és keresztnéve, cégneve és regisztrációs száma, szerződés/ügyfélszám, a kapcsolattartáshoz választott

csatornának megfelelően: e-mail cím / telefonszám. Az írásbeli panasznak a tartalmaznia kell továbbá a hibák ill. panaszok pontos leírását, a panaszok megoldásának javasolt módját, beleértve a hibafelelősségből eredő követelések leírását.

A panaszkezelés során a panaszt bejelentő Megrendelőre, Felhasználóra a továbbiakban egységesen Bejelentő-ként hivatkozunk.

Amennyiben a Szolgáltató szükségesnek ítéli meg, úgy az érvényes panaszbenyújtás érdekében egyéb igazoló dokumentumokat, nyilatkozatokat is jogosult bekérni. Amennyiben a panaszt benyújtó által a Szolgáltató címére küldött dokumentumok nem tartalmazzák a panaszok megfelelő érvényesítéséhez szükséges fenti információkat, azok nem minősülnek reklamációnak, panasz bejelentésnek.

6.3. A Szolgáltató a hozzá szóban, a hivatalos munkaidőben beérkező panasz kivizsgálását lehetőleg azonnal, de legfeljebb 24 órán belül megkezdi és a felrótt hiba összetettségének és jellegének megfelelő határidőn belül, legkésőbb számított 30 napon belül orvosolja, kivéve, ha a Szolgáltató és az Ügyfél hosszabb határidőben állapodott meg. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és a Szolgáltató álláspontjáról a jogszabályi kötelezettségnek eleget téve jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy példányát helyben átadja a Bejelentőnek (telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg elektronikus úton megküldi a Bejelentőnek). A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látja el a Szolgáltató.

A Szolgáltató a benyújtott dokumentumok megvizsgálását követően a panaszt vagy jogosnak ismeri el és kijavítja, vagy a panaszt nem ismeri el jogosnak.

Fogyasztónak nem minősülő felhasználótól származó, indoklás nélküli reklamáció esetén a Szolgáltató jogosult a panasz kezelésével kapcsolatban felmerült költségeknek megfelelő összeget az Ügyfélre áttérhelni. Fogyasztó esetén a panaszról a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet az Ügyfélnek (amennyiben az Ügyfél fogyasztó) legkésőbb a panasz megválaszolására rendelkezésre álló határidőn belül (30 nap) megküldi – írásbeli panasz esetén – az érdemi válasszal együtt.

6.4.1. Írásbeli panasz esetén a Bejelentő minden esetben visszaigazolást kap arról, hogy panaszát fogadta a Szolgáltató. Az írásban érkezett panaszra érdemben írásban válaszol, a beérkezést követően 30 napon belül megküldi a Bejelentő részére a választ. Amennyiben a panaszt nem tartja jogosnak, úgy azt megindokolja, továbbá írásban tájékoztatást ad a Bejelentő részére, hogy a panasz jellege szerint milyen további panaszügyintézési lehetőségek állnak rendelkezésére. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz példányát a Szolgáltató 5 évig megőrzi és az ellenőrzést végző hatóságoknak kérésre bemutatja.

6.4.2. A Szolgáltató az Ügyfelek panaszát minden esetben csak indoklással alátámasztottan utasítja el.

6.5. Szolgáltató elleni panasz: A Bejelentőknek, vagy az őket képviselő szervezeteknek joguk van panaszt benyújtani akkor, ha azt feltételezik, hogy a Szolgáltató megsértette a szolgáltatásainkra vonatkozó Digitális Szolgáltatások Rendelet rendelkezéseit. A panaszt Magyarország digitális szolgáltatási koordinátoránál (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság) kell benyújtani. A Bejelentők jogosultak arra is, hogy az uniós és nemzeti joggal összhangban kártérítést kérjenek a Szolgáltatótól a rendelet szerinti kötelezettségek megsértése miatt elszenvedett bármely kárért vagy veszteségért.

6.6. Fogyasztó: A fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vagy szolgáltatást vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Amennyiben a fogyasztói szerződésekben kötelezően alkalmazandó szabályok, valamint a Szolgáltató ÁSZF rendelkezései között ellentmondás lenne, a fogyasztókra kedvezőbb szabályok megelőzik jelen ÁSZF rendelkezéseit.

6.7. Fogyasztóvédelmi panasz: Magyarországon a fogyasztónak minősülő Bejelentők a fogyasztóvédelmi panaszukat a lakhelyükhöz legközelebb eső illetékes járási hivatal fogyasztóvédelemmel foglalkozó munkatársainál is bejelenthetik. A panasz elbírálását követően szükség esetén lefolytatja a hatóság a hatósági eljárást. Másodfokú hatóságként a Pest megyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalok listája az alábbi linken található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

6.8. Fogyasztói Online Vitarendezés: A jelen Szerződéshez kapcsolódó megrendelésekből eredő fogyasztói jogviták rendezésére az alább és a weboldalon az „Online Vitarendezés” menüpont alatt megjelölt linken online vitarendezési platform is elérhető:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

Ahhoz, hogy a panasz kezelésére az itt megjelölt vitarendezési eljárás keretében kerüljön sor, - a platform szabályai szerint - a Szolgáltató beleegyezése szükséges.

A Szolgáltató vitarendezéshez elérhető email címe: info@dima.hu

6.9. Békéltető testület: Magyarország joga alapján a fogyasztónak minősülő Bejelentő a jelen szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyei bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából békéltető testülethez is fordulhat. A Szolgáltatónak együttműködési kötelezettsége van a békéltető testületi eljárásban. További információt itt talál:

http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=tajekoztatas_az_eljaras_meneterol

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület neve, elérhetőségei:

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Magyarországon működő további Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Elnök: Dr. Gőbölös Réka

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu ; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefonszáma: (1) 488-2131
Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika
Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Elnök: Dr. Horváth Péter Károly
Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Elnök: Dr. Csapó Csilla
Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.
Telefonszáma: (96) 520-217
Elnök: Dr. Bagoly Beáta
Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto
E-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszáma: (1) 792-7881
Elnök: Dr. Nadrai Géza
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu ; www.pestmegyeibekelteto.hu
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

6.10.A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet alapján kötelező információk:

6.10.1.A Szolgáltató a weboldalán feltünteti a következőket:

- Szolgáltató gazdasági társaság cégnevét, székhelyét, az összes elérhetőségét,
- az általa kínált értékesítési és közvetítői szolgáltatások listáját,
- a szolgáltatásai árát, valamint arra vonatkozó tájékoztatást, hogy ezek tartalmazznak-e általános forgalmi adót, valamint jogszabályban előírt egyéb díjat (a szolgáltatások árai, beleértve az adókat és az árak időtartamát, a Szolgáltató aktuális ajánlatából és a mindenkor hatályos árlistából, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből származnak)
- jelen Általános Szerződési Feltételek szerint meghatározott fizetési módozatokat.

6.10.2.Szolgáltató tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Felhasználókat, hogy – a 6.10.4. pontban foglaltak kivételével- jogosultak a Szolgáltatóval kötött szerződéstől a szerződés megkötésétől számított tizennégy napon belül elállni, az elállást a Szolgáltató telephelyére címzett levélben eljuttatni.

6.10.3.A Szolgáltató a szerződést és a teljesítésről szóló adóügyi bizonylatot elektronikus archívumában elhelyezi.

6.10.4.A Fogyasztó nem állhat el a szerződéstől az alábbi esetekben:

a) olyan áruk szállítása esetén, amelyek ára a Szolgáltató által nem befolyásolható pénzügyi piacok ingadozásaitól függ, és az elállási időszak alatt előfordulhat;

b) a Fogyasztó kívánsága szerint vagy személyéhez igazított áruk kiszállítása esetén;

c) gyors romlásnak kitett áruk szállítására, valamint olyan áruk szállítása esetén, amelyek gyorsan romlanak, valamint olyan árukra, amelyek a kiszállítást követően visszafordíthatatlanul összekeveredtek más árukkal;

d) a Fogyasztó kérésére az általa meghatározott helyen végzett javítás vagy karbantartás esetén; ez azonban nem vonatkozik a kért javításon kívüli utólagos végrehajtásra vagy a kért pótalkatrészekről eltérő szállításra;

e) olyan zárt csomagolású áru visszaküldése higiéniai okokból nem lehetséges, amelyet a Fogyasztó kivett a csomagolásából;

f) hang- vagy képfelvétel vagy számítógépes program kézbesítésére, ha azok eredeti csomagolása sérült;

g) újságok, folyóiratok vagy magazinok kézbesítése;

h) szállítási vagy szabadidős tevékenységekre, ha ezeket a tranzakciókat meghatározott időn belül teljesítik;

i) digitális tartalom kézbesítésekor, ha az anyagot a fuvarozóhoz nem tárgyi adathordozón kézbesítették, és a Fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulásával kézbesítették az elállási határidő lejárta előtt, erről a vállalkozó a szerződés megkötése előtt tájékoztatta a Fogyasztót, ilyen esetben nem jogosult elállni a szerződéstől.

6.10.5. Elállás esetén a Fogyasztó viseli az áru visszaküldésének költségeit, valamint távközlési eszközzel kötött szerződés esetén az áru visszaküldésének költségét, ha az áru jellegénél fogva nem szállítható rendszeres postai úton visszaküldve.

6.10.6. A Fogyasztó panasszal élhet felügyeleti hatóságnál vagy állami felügyeletnél. A Szolgáltató ezennel kijelenti, hogy minden olyan esetben, amikor a jelen Szerződés értelmében a digitális tartalom a Szerződéstől való elállási határidő lejárta előtt nem kerül átadásra tárgyi adathordozón, az Felhasználónak nincs joga a jelen szerződéstől elállni, ha beleegyeznek az elállási határidő lejárta előtti kézbesítésbe.

6.10.7. A Szolgáltató felelősséggel tartozik a Felhasználó felé a nyújtott szolgáltatások azon hibáiért, amelyek különösen abból állnak, hogy a szolgáltatást nem a megrendelt tartalomban vagy mértékben nyújtották.

6.10.8. A Felhasználó jogosult a Szolgáltató nem kielégítő teljesítéséből eredő jogát indokolatlan késedelem nélkül gyakorolni, és jogosult kérni:

a) Ha a hiba eltávolítható, akkor a hiánypótlást, vagy észszerű árengedményt igényelhet. Ha a hiba nem hárrítható el, és emiatt a tárgyat nem lehet rendeltetésszerűen használni, a megszerző vagy elállhat a Szerződéstől, vagy észszerű árengedményt kérhet;

b) Ha a nem kielégítő teljesítés a Szerződés lényeges megszegésének minősül, az Ügyfél jogosult:

1) a hiba okának megszüntetését követelni, egy új hibátlan vagy hiányzó tárgy szállításával; 2) a hiba okának megszüntetését követelni a tárgy kijavítása útján;

3) elfogadható árengedményre; ill.

4) hogy elálljon a Szerződéstől.

c) A Felhasználó a hiba közlésével vagy a hiba közlését követően indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni a Szolgáltatót, hogy milyen eljárást választott.

6.10.9. A Felhasználó a választott opciót a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem módosíthatja; ez nem vonatkozik arra az esetre, ha olyan hiba kijavítását követeli, amelyről kiderül, hogy javíthatatlan.

6.10.10. Ha a Szolgáltató észszerű határidőn belül nem távolítja el a hibákat, vagy értesíti az Ügyfelet, hogy a hibát nem távolítja el, a hiba elhárítása helyett a Felhasználó észszerű árengedményt kérhet, vagy elállhat a Szerződéstől. Amennyiben a Felhasználó a fenti eljárások valamelyikét nem választja időben, megilletik a b) 3). pontban említett jogok.

6.10.11. Ha a nem kielégítő teljesítés nem minősül a Szerződés súlyos megsértésének, a Felhasználó jogosult a hiba elhárítására, vagy észszerű árengedményre.

6.10.12. Amíg a Felhasználó nem él az árengedmény jogával, vagy nem áll el a Szerződéstől, a Szolgáltató a hiányzó tárgyat szállíthatja, illetve a jogi természetű hibát megszüntetheti. A Szolgáltató az egyéb hibákat saját belátása szerint a tárgy kijavításával, új kiszállításával eltávolíthatja; a választás nem okozhat indokolatlan költségeket az Ügyfélnek.

6.10.13. Ha a Szolgáltató a hibát időben nem távolítja el, vagy a hiba elhárítását megtagadja, a Felhasználó árengedményt kérhet, vagy elállhat a Szerződéstől. A választott opciót a Felhasználó a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem módosíthatja.

6.10.14. A hiba elhárításáig a Vásárlónak nem kell megfizetnie az árnak a várható árcsökkenésnek megfelelő részét.

6.10.15. A Felhasználót nem illeti meg a nem kielégítő teljesítésből eredő jogosultság, ha a hibát maga okozta.

6.10.16. A Szolgáltató a Felhasználó kérésére írásban megerősíti, hogy nem kielégítő teljesítés esetén milyen mértékben és mennyi ideig állnak fenn a helytállási kötelezettségei. A visszaigazolásnak tartalmaznia kell a Szolgáltató nevét, székhelyét és azonosító adatait, valamint adott esetben a személyazonosságának bizonyításához szükséges további információkat.

6.10.17. Az esetleges hibákból eredő jogokkal kapcsolatosan a Szolgáltató elérhetősége:

info@dima.hu

6.10.18. Hiteles kérdésben szükséges meghatározni a hiba leírását, valamint a hiba megnyilvánulási módját. Ha az Ügyfél a nem kielégítő teljesítésből eredő jogát gyakorolja, a Szolgáltató írásban köteles megerősíteni a jog gyakorlásának időpontját, valamint a kijavítást és annak időtartamát.