

## FOGYASZTÓVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

Az ATOMIX Kft. (továbbiakban: Társaság) kiemelt figyelmet fordít az általa biztosított szolgáltatások kapcsán tett fogyasztói bejelentések, észrevételek, panaszok hatékony és gyors kezelésére. A Társaság kijelölt munkatársai törekednek a felmerült probléma mielőbbi, megnyugtató módon történő rendezésére.

Az ügyfelek szolgáltatásainkkal összefüggő panaszait, észrevételeiket közvetlenül megtehetik Társaságunk felé, illetve annak elutasítása esetén fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhatnak.

A bejelentések, panaszok megtételére Társaságunk több elérhetőségen is lehetőséget biztosít.

Szóbeli panasz:

Panaszát hétköznapokon – 7:00-15:20 között – bejelentheti a Társaság fogyasztóvédelmi referenseinél:

- Paks: Gallóné Krasznai Zsuzsanna (+36 20 289 0585)
- Balatonfüred: Szalai Tünde (+36 20 569 8683)

Szóbeli panaszbejelentés esetén a panaszról – amennyiben a probléma helyben nem orvosolható, vagy álláspontunkkal nem ért egyet – munkatársunk jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példánya személyes megkeresés esetén az ügyfélnek átadásra, míg telefonon tett panaszbejelentés során, a panaszra adott válaszlevelünkhöz mellékelve megküldésre kerül.

Írásbeli panasz:

- Postai úton: 7031 Paks, Pf.: 54.
- e-mail: [fogyasztovedelem.atomix@npp.hu](mailto:fogyasztovedelem.atomix@npp.hu)

Társaságunk a panasszal kapcsolatos álláspontját, és intézkedéseit indoklással ellátva 15 napon belül megküldi ügyfelei részére. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról még a határidő letelte előtt, írásban tájékoztatjuk ügyfeleinket.

A megkeresés módjától függetlenül írásbeli válaszukban tájékoztatást adunk arról is, hogy a panasz elutasítása esetén – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezhetik az ügyfelek. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve az adott fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett panaszt Társaságunk nem vizsgálja.

Amennyiben a panasszal kapcsolatban megfogalmazott válasz nem szolgál a bejelentő megaláztatására, vagy a panasz nem került orvoslásra, költségmentes eljárás keretén belül fordulhat:

1., Az állandó lakcím/tartózkodási hely szerinti békéltető testülethez, azonban lehetőség van más békéltető testület eljárását is kezdeményezni.

(<https://bekeltetes.hu/udvozlo?id=testuletek>)

A Békéltető Testület hatásköre, eljárása:

Az ügyfél és a Társaság közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig döntés meghozatala ügyében (amennyiben az ügyfél a Társasággal már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését). A békéltető testületi eljárás az ügyfél kérelmére indul, díjmentes. Az eljárás időtartama 90 nap, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

2., Fogyasztóvédelmi hatóságok hatásköre, eljárása:

2017. január 1-től – fogyasztóvédelmi panasszal – a járási hivatalok ([https://fogyasztovedelem.hu/Varia\\_x/szervezetek.htm](https://fogyasztovedelem.hu/Varia_x/szervezetek.htm)) Hatósági és Gyámügyi Osztályaihoz lehet fordulni. A fogyasztóvédelmi hatósági feladatoknál illetékességi szabályként a panaszos ügyfél lakóhelye és tartózkodási helye szerint indul meg az eljárás.

Elsőfokú eljárás hatáskörei:

A Járási Hivatalok által ellátott fogyasztóvédelmi feladatok:

- általános, az egyes üzletek működésére vonatkozó előírások ellenőrzése;
- piacfelügyeleti tevékenység (árak, szolgáltatások biztonságosságának és megfelelőségének rendszeres ellenőrzése);
- a gazdasági reklámok tartalmi követelményeit meghatározó általános és speciális előírások betartásának ellenőrzése;
- elektronikus kereskedelmi tevékenység ellenőrzése;
- szavatosság, jótállás, valamint az ezen jogokhoz kapcsolódó igényérvényesítés;
- tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma;
- egyéb szolgáltatások (pl. földgáz, villamosenergia, távhő, ivóvíz, hírközlés) tekintetében a vonatkozó rendelkezések szolgáltató részéről történő megsértésének vizsgálata.

Másodfokú hatáskör országos illetékességgel:

A Pest Megyei Kormányhivatal által ellátott fogyasztóvédelmi feladatok:

- Közérdekű igényérvényesítés
- A közszolgáltatók részéről a rezsicsökkentés megvalósulásáról megküldött tájékoztatás kezelése
- Fogyasztóvédelmi referenseket képző vállalkozások nyilvántartása

Eljárásra vonatkozó szabályok: az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvényben (Ákr.) foglaltak szerint (<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1600150.tv>)