



## Új és használt munkagépek értékesítése – gépbérlés – bér munka - szervíz

### Panaszkezelésre vonatkozó irányelvek

Szolgáltató neve: HS Group Hungary Kft.

Levelezési címe és telephely: H-8360 Keszthely Jegenye utca 2.

Telefonszáma: +36 70/ 883-1625

E-mail címe: [info@hsgepek.hu](mailto:info@hsgepek.hu)

Cégjegyzékszám: 20-09-077132

Adószáma: 23861057-2-20

Amennyiben szolgáltatásunkkal kapcsolatban bármilyen kérdése, problémája merülne fel, panaszát az alábbi módokon jelentheti be:

#### SZÓBAN

Szóbeli panasztételnek minősül, a telefonon\* vagy a telephelyen személyesen bejelentett reklamáció. Amennyiben a szóbeli panasz azonnal orvosolható a vevő megalégedésére, akkor további teendő nincsen. Ellenkező esetben jegyzőkönyvet kell készíteni és az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni valamint a jegyzőkönyvet is meg kell küldeni a vásárlónak a válasz mellett, legkésőbb 30 napon belül.

\*Telefonon tett panasz esetén a panaszosnak rendelkezésre kell bocsátania a postai és/vagy elektronikus levelezési címét, hogy a szolgáltató írásban felvehesse vele a kapcsolatot a megfelelő dokumentálás érdekében. Az elérhetőségek pontos megadása a panaszos felelőssége.

#### ÍRÁSBAN

A szolgáltató az írásban tett panasz esetén 30 napon belül köteles **érdemben** válaszolni.

Amennyiben az ügyfél a szolgáltató vizsgálatának eredményét nem fogadja el, azok jellegetől függően panaszával a következő hatóságokhoz, illetve bírósághoz fordulhat:

Megyei Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő Békéltető Testületek ([www.mkik.hu](http://www.mkik.hu))

Járási (kerületi) hivatalok ([www.kormanyhivatal.hu/hu](http://www.kormanyhivatal.hu/hu))

Gazdasági Versenyhivatal ([www.gvh.hu](http://www.gvh.hu))

Városi Bíróságok ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu))