Panaszkezelési szabályzat

Cégnév: DOG SHOW Korlátolt Felelősségű Társaság
Cégjegyzékszám: 07-09-035419
Székhely: 8000 Székesfehérvár, Tóvárosi lakónegyed 31. 3. em. 2. ajtó
Postai cím: 8000 Székesfehérvár, Balaton út 117.
Adószám: 23099197-2-07
Nyilvántartásba vevő szerv megnevezése: Székesfehérvári Törvényszék Cégbírósága

1. A szabályzat célja és hatálya
Ezen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy a DOG SHOW (a továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott, kutyakiállításokra történő nevezéssel és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokkal összefüggésben felmerülő fogyasztói panaszok kezelésének eljárási rendjét egységesen, átláthatóan és a hatályos jogszabályoknak megfelelően szabályozza.
A Szabályzat hatálya kiterjed minden olyan természetes és jogi személyre (a továbbiakban: Fogyasztó), aki a Szolgáltató **nevezes.dogshow.hu** weboldalán keresztül igénybe veszi a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat, és aki a Szolgáltatóhoz fogyasztói panasszal fordul.

2. Jogszabályi háttér
A Szolgáltató a panaszkezelés során az alábbi jogszabályokat tartja be:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 2013. évi V. törvény (Ptk.) kellékszavatossági, jótállási és termékszavatossági rendelkezései

3. Panasz benyújtásának lehetőségei
A Fogyasztó a Szolgáltatóhoz az alábbi módokon terjeszthet elő panaszt:

3.1. Elektronikus úton (e-mail)
A panasz benyújtható a következő e-mail címen:
panasz@dogshow.hu

3.2. Kapcsolatfelvételi űrlapon keresztül
A panasz benyújtható a Szolgáltató weboldalán elérhető kapcsolatfelvételi űrlapon keresztül:
https://nevezes.dogshow.hu/contacts

3.3. Postai úton
A panasz benyújtható postai úton a Szolgáltató székhelyére címzett levélben:
DOG SHOW Kft.
8000 Székesfehérvár, Balaton út 117.

4. A panaszkezelés menete

4.1. Panasz beérkezése és regisztrálása
A Szolgáltató a hozzá beérkezett minden fogyasztói panaszt haladéktalanul regisztrál és egyedi azonosítóval lát el. A panasz beérkezéséről a Szolgáltató – amennyiben a Fogyasztó elérhetősége rendelkezésre áll – legkésőbb a beérkezést követő **8 munkanapon** belül visszaigazolást küld a Fogyasztó részére.

4.2. Panasz kivizsgálása
A Szolgáltató a panaszt a beérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb **30 napon belül** megvizsgálja és érdemi

választ ad.
Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet a Fogyasztó rendelkezésére bocsát.

4.3. A panaszra adott válasz
A Szolgáltató a panaszra adott érdemi választ írásban (e-mailben vagy postai úton) közli a Fogyasztóval. A válasz tartalmazza:

- a panasz elbírálásának eredményét,
- a panasz orvoslására vagy elutasítására vonatkozó intézkedést és indoklást,
- amennyiben a panaszt elutasítja: a Fogyasztó tájékoztatását arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, valamint az illetékes hatóság vagy békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

5. Jegyzőkönyvvezetés
A Szolgáltató a hozzá beérkezett fogyasztói panaszokról jegyzőkönyvet vezet, amely tartalmazza:

- a Fogyasztó nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- a Fogyasztó panaszának részletes leírását, a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Szolgáltató nyilatkozatát a panasszal kapcsolatban,
- a panasz orvoslására vagy elutasítására vonatkozó intézkedést és határidőt,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet, illetve a panaszra adott érdemi válasz másolati példányát a hatályos jogszabályoknak megfelelően **3 évig** megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságok felhívására bemutatja.

6. Jogérvényesítési lehetőségek
Amennyiben a Fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz.

6.1. Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság
A Fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi főosztályához fordulhat. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes hatóság:

Fejér Vármegyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u.8
Telefon: +36-22-501-751
E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

6.2. Békéltető testület
A Fogyasztó a lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulhat. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Fejér Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 88000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefon: +36-22-510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: https://bekeltetes.hu/

7. Adatkezelés
A panaszkezelés során a Szolgáltató a Fogyasztó személyes adatait a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak – különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) és a 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) – megfelelően kezeli. A személyes adatok kezelése kizárólag a panasz elbírálásához és a jogszabályi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig történik.

8. A szabályzat elérhetősége

Ezen Panaszkezelési Szabályzat a Szolgáltató weboldalán az alábbi linken: https://nevezes.dogshow.hu/page-complaint folyamatosan elérhető és letölthető. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szabályzatot a hatályos jogszabályok változásának megfelelően módosítsa. A módosításról a Szolgáltató a weboldalán tájékoztatja a Felhasználókat.

9. Hatálybalépés

Ezen Panaszkezelési Szabályzat 2026. szeptember 3. napján lép hatályba.

2026-09-09 01:48:22