PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

NEUMO-Budapest Kft Weboldala

Hatályos:2026.09.08.

---

1. A Szolgáltató adatai

Cégnév:NEUMO-Budapest Kft
Székhely:1052 Budapest, Bécsi u. 1.
Adószám:10798016-2-41
Telefonszám+36 1 317 4177
E-mail:neumo@neumo.hu
Weboldal: www.neumo.hu

A továbbiakban: Szolgáltató.

---

2. A szabályzat célja és jogszabályi háttere

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza a telephelyen keresztül igényelt szolgáltatásokhoz kapcsolódó vevői panaszok kezelésének rendjét.

A szabályzat az alábbi jogszabályok alapján készült:

1997. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv – Ptk.)
1998. évi CLV. törvény a vevő védelemről

- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a vevő és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a szavatossági és jótállási igények intézéséről
- (EU) 2016/679 rendelet (GDPR)

---

3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan kifogás, amely a Szolgáltató telephelyen keresztül igényelt szolgáltatásokkal, kiszállítással, számlázással vagy ügyintézéssel kapcsolatos.

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás kérés vagy véleménynyilvánítás.

---

4. A panasz bejelentésének módjai

A vevő panaszát az alábbi módokon teheti meg:

- 📧 Írásban e-mailben:neumo@neumo.hu
- 📞 Telefonon:+36 1 317 4177
- 📍 Személyesen:1052 Budapest, Bécsi u. 1.
- 📬 Postai úton:1052 Budapest, Bécsi u. 1.

A panasz bejelentése díjmentes.

A panasz hatékony kivizsgálása érdekében kérjük az alábbi adatok megadását:

- név
- elérhetőség
- számla azonosító
- a panasz részletes leírása
- az esetleges bizonyíték (pl. fénykép)

---

5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

5.1 Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy a vevő nem fogadja el a megoldást, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy példányát a vevő részére átadja vagy elektronikus úton megküldi.

5.2 Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató annak beérkezésétől számított **legkésőbb 30 napon belül** írásban megválaszolja.

A válasz tartalmazza:

- a panasz érdemi kivizsgálásának eredményét,
- a meghozott intézkedést vagy az elutasítás indokát.

A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat a Szolgáltató a vevővédelmi törvény előírásai szerint megőrzi.

---

6. Panasz igények

Hibás teljesítés esetén az ügyfél a Polgári Törvénykönyv rendelkezései alapján

panasz igényt érvényesíthet.

Az ügyfél kérheti:

● a szerződéstől való elállást (jelentős hiba esetén),

---

7. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a vevő a panaszkezelés eredményével nem elégedett, az alábbi szervekhez fordulhat:

Békéltető Testület

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a vevő előzetesen megkísérelje a vitás ügy rendezését a Szolgáltatóval.

Fogyasztóvédelmi Hatóság

Budapest Főváros Kormányhivatal

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia u.4/b.

A vevő jogosult továbbá bírósághoz fordulni.

---

8. Online vitarendezés

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja elérhető az alábbi címen: https://ec.europa.eu/consumers/odr

Az online vitarendezési platform igénybevétele különösen határon átnyúló jogvita esetén releváns.

---

9. Adatkezelés

A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a Szolgáltató kizárólag a panasz kivizsgálása, megválaszolása és a jogszabályi kötelezettségek teljesítése céljából kezeli, a GDPR és a vonatkozó magyar adatvédelmi jogszabályok szerint.

Az adatkezelés részletes szabályait a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

---

10. Záró rendelkezések

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a weboldal felületén kerül közzétételre, és annak elfogadásával a felhasználó tudomásul veszi a benne foglaltakat.

Kelt: Budapest, 2026.09.08.