

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

YACHTPAPA.HU PANASZKEZELÉSI RENDJE

Szolgáltató: YACHTPAPA LLC.

Szolgáltató székhelye: 33411 Florida, West Palm Beach, Okeechobee Blvd 7750.

Szolgáltató levelezési címe: 1203 Budapest, Kossuth L. u. 31;

Szolgáltató telefonszáma: 06 30 567 3924 és 06 70 203 6727;

Szolgáltató e-mail címe: info@yachtpapa.hu;

Szolgáltató adószáma: 47-5517216;

cégjegyzék szám.: L15000187345, a bejegyzést a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság rendelte el

Szolgáltató által üzemeltetett honlap, mely a panasszal érintett szolgáltatást közvetítette:

www.yachtpapa.hu

Szóban az alábbiak szerinti elérhetőségeken tehet panaszt:

- ❖ **személyesen** a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban és helyszínen, mely nem kizárólagosan Szolgáltató székhelyén lehetséges
- ❖ **telefonon** a 06 30 567 3924 és 06 70 203 6727 telefonszámon, ahol a panaszosnak rendelkezésre kell bocsátania a postai, vagy elektronikus levelezési címét, hogy a megfelelő dokumentálás érdekében Szolgáltató felvehesse vele a kapcsolatot. Panaszos felelőssége, hogy elérhetőségeit megfelelő módon és pontosan adja meg a további intézkedés céljából.

Írásban az alábbiak szerinti elérhetőségeken tehet panaszt:

- ❖ **postai** úton a Yachtpapa LLC. nevére címezve a 1203 Budapest, Kossuth L. u. 31; szám alatti székhelyre
- ❖ **elektronikus** levében az info@yachtpapa.hu címen.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél/panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel (Panaszfelvételi jegyzőkönyv) és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek/panaszosnak átadja,

- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek/panaszosnak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi,

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- ❖ a panaszos ügyfél nevét, lakcímét,
- ❖ a panaszt felvevő nevét
- ❖ a panasz előterjesztésének, beérkezésének helyét, idejét, módját,
- ❖ a panasz jellegét, tárgyát, az ügyfél/ panaszos panaszának részletes leírását, az ügyfél/ panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- ❖ a Szolgáltató nyilatkozatát az ügyfél/ panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

- ❖ a panaszt felvevő intézkedésének rögzítését
- ❖ ha a panaszt felvevő eredményesen tudta orvosolni a panaszt, akkor a jogorvoslat módját és az intézkedés dátumát kell rögzíteni,
- ❖ ha a panaszt felvevő nem tudta orvosolni a panaszt, akkor a továbbítás dátumát, illetve annak a személynek a megnevezését kell rögzíteni, akinek a panaszt továbbította.
- ❖ a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél/ panaszos aláírását,
- ❖ a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- ❖ telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

A Szolgáltató Yachtpapa LLC. részéről a panaszt felvevő minden esetben köteles a hozzá beérkezett panasz kezelésével kapcsolatos adatokat a panaszfelvételei jegyzőkönyvben rögzíteni.

Az írásbeli és a szóbeli panaszt a Szolgáltató Yachtpapa LLC. 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolja és intézkedni annak közzétevése érdekében. A panaszt elutasító álláspontot indokolni kell. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az ügyfelet/ panaszost írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve az eladó székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét, melyek a következők lehetnek:

Ezek a következők:

- ❖ Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefon: 06-1-488-2131, Fax: 06-1-488-2186, e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu),
- ❖ Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (1052 Budapest, Városház u. 7., Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144., Telefonszám: +36/1/ 328-0185, Telefax: +36/1/411-0116, e-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu
- ❖ Budai Központi Kerületi Bíróság, 1021 Budapest, Budakeszi út 51/B, Postacím: 1525 Budapest, Pf.: 223

Minden olyan esetben, amikor az ügyfél/panaszos kimerítette a Yachtpapa LLC. által biztosított panaszkezelési fórumokat, úgy további jogorvoslattal élhet a hivatalos szerveknél, valamint az illetékes bírósági fórumokon.

Az oldal látogatója tudomásul veszi, a jelen tájékoztatóra is vonatkozik az ÁSZF szerzői jogokra vonatkozó rendelkezése, így ennek tartalma semmilyen formában nem másolható, ennek megszegése esetén az ÁSZFben foglalt szankciók alkalmazhatók.

Yachtpapa LLC.
vezetőség