

PROJEKTREND

PANASZKEZELÉS

Projektrend projektmunka

VERZIÓ
v02HATÁLYOS
2026. szeptember 8.DOKUMENTUM
PR-PROJ-05-v02

ALKALMAZÁS

A fogyasztóvédelmi törvény szerinti kötelező panaszkezelési szabályok a fogyasztóként eljáró ügyfelekre vonatkoznak. A Szolgáltató a nem fogyasztó ügyfelek szakmai és szerződéses kifogásait is fogadja, azok rendezésére azonban elsősorban az egyedi szerződés és a Ptk. irányadó.

1. Panasz benyújtása

A projekttel, ajánlattal, szerződéssel, teljesítéssel, számlázással vagy ügyfélkezeléssel kapcsolatos panasz az alábbi csatornákon nyújtható be:

- E-mail: projektrend.asszisztencia@gmail.com
- Telefon: +36 70 724 5629
- Postai/személyes cím: 1104 Budapest, Harmat utca 160. 10/60.

A gyors kivizsgálás érdekében célszerű megadni az Ügyfél nevét, elérhetőségét, a projekt/ajánlat/számla azonosítóját, a panasz részletes leírását, a kívánt rendezési módot és a rendelkezésre álló bizonyítékokat.

2. Szóbeli panasz

A Szolgáltató a szóbeli fogyasztói panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Szolgáltató a jogszabályban előírt tartalommal jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolatát a jogszabály szerinti módon a fogyasztó rendelkezésére bocsátja.

3. Írásbeli fogyasztói panasz

Az írásbeli fogyasztói panaszt a Szolgáltató a beérkezését követő 30 napon belül írásban, érdemben és igazolható módon megválaszolja, és intézkedik a válasz közléséről. A panasz elutasítását indokolni kell.

Ha a Szolgáltató külön elektronikus panaszbejelentő felületet vagy űrlapot biztosít, a panasz beérkezését a fogyasztó által megadott e-mail-címen haladéktalanul visszaigazolja.

4. Megőrzési idő

A Szolgáltató a fogyasztói szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válasz másolatát 3 évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatja.

5. Panasz elutasítása esetén

Fogyasztói panasz elutasítása esetén a válaszban tájékoztatást kell adni arról, hogy a fogyasztó mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a szükséges elérhetőségi információkat a hatályos jogszabályok szerint.

6. Fogyasztóvédelmi hatóság

Budapesti székhelyű Szolgáltató esetén az általános fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben az illetékes kormányhivatal járhat el a hatályos kijelölési szabályok szerint. A jelenlegi budapesti elérhetőség:

Budapest Főváros Kormányhivatala – Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

Telefon: +36 (1) 450-2598

7. Budapesti Békéltető Testület

A fogyasztó a fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezése érdekében békéltető testülethez fordulhat. A békéltető eljárás igénybeviteléhez a fogyasztónak előzetesen közvetlenül meg kell kísérelnie a vitás ügy rendezését a vállalkozással a jogszabályi feltételek szerint.

Budapesti Békéltető Testület

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Telefon: +36 (1) 488-2131

Online kérelem: <https://bekeltet.bkik.hu/>

A Szolgáltató a békéltető testületi eljárásban a rá irányadó együttműködési kötelezettséget teljesíti.

8. Adatvédelmi panasz

Személyes adatok kezelésével kapcsolatos panasz esetén az Ügyfél közvetlenül a Szolgáltatóhoz fordulhat, továbbá jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panaszt tenni.

NAIH: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.; e-mail:

ugyfelszolgalat@naih.hu; telefon: +36 (1) 391 1400.

9. Bírósági jogérvényesítés

A panaszkezelési, fogyasztóvédelmi vagy békéltető eljárás nem zárja ki a bírósági jogérvényesítést. A bírósági illetékességre és hatáskörre a mindenkor hatályos eljárási szabályok irányadók. Fogyasztó hátrányára a jogszabály által biztosított illetékességi jogok nem korlátozhatók.

10. Online vitarendezési platform

Az Európai Unió korábbi ODR/OVR online vitarendezési platformja megszűnt. Az 524/2013/EU rendeletet az (EU) 2024/3228 rendelet 2025. július 20-i hatállyal hatályon kívül helyezte, ezért a Projektrend panaszkezelési tájékoztató nem tartalmaz ODR/OVR linket.

11. Hatály

Hatályos: 2026. szeptember 8. – Verzió: v02.

Jogszabályi háttér

- 1997. évi CLV. törvény – különösen a panaszkezelési és békéltető testületi szabályok
- 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet – fogyasztóvédelmi hatóság kijelölése
- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet – fogyasztói szerződések
- (EU) 2024/3228 rendelet – ODR/OVR platform megszüntetése
- GDPR és Infotv. – panaszok személyes adatainak kezelése

A kötelező jogszabályi rendelkezések a jelen dokumentumtól függetlenül irányadók. Jogszabályváltozás esetén a dokumentumot felül kell vizsgálni.