



Kereskedelmi panaszkezelési szabályzat

Digitáltech Europe Kereskedelmi Kft.

Székhely: 2040 Budaörs, Vasút utca 15.

Adószám: 24067517-2-13

Hatályos: 2025. december

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A Digitáltech Europe Kft. (ELVO.HU) (székhely: 2040 Budaörs, Vasút u. 15., a továbbiakban:) ügyfelei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében ELVO.HU alakította ki az alábbi szabályzatot.

2. A szabályzat alapelvei

2.1 A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve

A elvo.hu vállalja, hogy a hozzá beérkezett panaszokat pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki. A panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára és tájékoztatja a vásárlót, hová fordulhat további panaszával.

2.2 A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve

A ELVO.HU a jogszabályi kötelezettségein túl, vállalja vásárlói maximális elégedettségének elősegítésére, hogy a panaszt befogadja minden magyarországi üzletében, függetlenül attól, hogy a vásárlónak éppen melyik üzletben keletkezett konkrét panasza.

3. A szabályzat hatálya

3.1 Személyi hatálya

Jelen szabályzat hatálya kiterjed minden magyarországi ELVO.HU üzletben dolgozó munkatársra, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3.2 Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

4. Részletes rendelkezések

4.1 Fogalmak

A panasz:

A panasz a ELVO.HU magyarországi tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a ELVO.HU eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat elsősorban a 4.2.2 pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a ELVO.HU általános tájékoztatását, véleményét vagy állásfoglalását igényeli.

A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) alapján fogyasztónak minősülő vásárló, aki a ELVO.HU üzletében vásárolt, szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerzési szándékkal kereste fel valamelyik üzletét, honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését. Panaszosnak minősül az a fogyasztó is, aki részt vett valamely, a ELVO.HU által szervezett nyereményjátékban.

Minőségi kifogás:

A ELVO.HU által forgalmazott termékek minőségével szemben tett fogyasztói bejelentés, melynek keretében a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényét érvényesítheti.

4.2 A panasz bejelentésének módja

4.2.1 szóbeli panasz

- személyesen az ELVO.HU székhelyén ügyfélfogadási időben (2030 Budaörs, Vasút u. 15.)
- telefonon 06-20-333-8866

4.2.2 írásbeli panasz

- postai úton (2030 Budaörs, Vasút u. 15.)
- elektronikus levélben (info@elvo.hu)
- üzleteinkben, a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal nyitvatartási időben

4.3 Panaszkezelési határidők

Az írásbeli panaszokat a Notbook.hu a jogszabályban előírt 30 naptári napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségekre küldött postai és elektronikus leveleket. Üzleteinkben a fogyasztók számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat ELVO.HU lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, s amennyiben ez nem lehetséges, vagy valamelyik fél ragaszkodik hozzá, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a fogyasztó egyetértése, illetve mindkét fél aláírása mellett véglegesíti és egy példányát a fogyasztónak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki – legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor a ELVO.HU legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme,

- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

4.4 A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt ELVO.HU olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

4.5 A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma, e-mail címe
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához szükséges termék
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

Az ügyfél fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

4.6 A panaszkezelés folyamata

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

A ELVO.HU a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőn belül

továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

A ELVO.HU a panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- Ügyvezető igazgató
- Értékesítési vezető
- Ügyfélkapcsolati munkatárs

5. Kifogáskezelés

5.1 Minőségi kifogás

Minőségi kifogást is érintő panaszok esetében ki kell tölteni a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” nevű nyomtatványt, függetlenül attól, hogy a panasz írásbeli vagy szóbeli. A jegyzőkönyv tartalmát a 19/2014 NGM rendelet szabályozza.

A minőségi kifogások megtételére a polgári törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak a megvásárolt termékre vonatkozó szavatosság és jótállási joga érvényesítése kapcsán van lehetősége.

5.2 Jótállás

A jótállásból eredő jogok érvényesítésére a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendeletben felsorolt fogyasztási cikk tulajdonosa jogosult, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. Fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

Határidők, bizonyítás

A 2014. március 15-től hatályos új polgári törvénykönyv alapján minden új termékekre 2 év kellékszavatosság vonatkozik fogyasztói szerződés esetén. A fogyasztói szerződés akkor jön létre, amikor üzletünkben természetes személy terméket vásárol.

Ennek értelmében a kellékszavatossági igények érvényesítésére rendelkezésre álló 2 év két részre tagolódik:

A szavatosság 2 évének első 6 hónapjában az esetleges hibák esetén a ELVO.HU vagy a fogyasztó igényének megfelelően vagy vele megegyezve intézi a termékkel kapcsolatos minőségi kifogást, vagy lehetősége van arra, hogy bebizonyítsa: a termék annak nem rendeltetésszerű használata miatt hibásodott meg, esetleg természetes kopás következménye, de mindenképpen mentes gyártási hibáktól.

A termék 6. hónap utáni meghibásodásai esetén a bizonyítási kényszer már a fogyasztót terheli, azaz vita esetén (vagyis ha a két fél nem tud megegyezni, hogy a hiba oka gyártási eredetű-e, vagy pedig más) neki kell bizonyítania (pl. szakvéleménnyel), hogy a hiba már a vásárlás pillanatában is benne volt a termékben.

A kötelezett a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, ennek másolatát a fogyasztónak át kell adni. Ha a kötelezett a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak

bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 5 munkanapon belül köteles értesíteni a Fogyasztót.

7. Jótállási jogok és határidők fogyasztói szerződések esetén

7.1 Jótállási jogok

A 151/2003. (IX.22) Korm. rendelet alapján egyes tartós fogyasztásra rendelt termékekre a ELVO.HU köteles jótállást vállalni, amennyiben a fogyasztó a vásárláskor kapott jótállási jeggyel, vagy ennek hiányában a vételár megfizetését igazoló bizonylattal igazolja, hogy a terméket a ELVO.HU üzletében vásárolta. A jótállás a vásárlás helyén, illetve a ELVO.HU valamennyi, ügyfelek kiszolgálására nyitva álló helységében érvényesíthető.

A ELVO.HU a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, ennek másolatát a fogyasztónak át kell adni. A jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a ELVO.HU-nak – másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. A fogyasztó kérheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja. A fogyasztó a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A jótállási jog érvényesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

7.2 Jótállás határidők

A jogszabályon alapuló, kötelező jótállás időtartama sávos elrendezésű:

- 10 000 Ft – 100 000 Ft-ig 1 év,
- 100 001 Ft – 250 000 Ft-ig 2 év,
- 250 000 Ft felett 3 év.

Ha a fogyasztó a jótállásra kötelezett termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, a forgalmazó nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A termék kijavításával, illetve a javítás idejével a jótállási idő meghosszabbodik, míg a kicserélt termék (vagy annak egy része) tekintetében a jótállás újraindul. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A kijavítást vagy kicserélést megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni. A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy a kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Amennyiben a kijavításra vagy cserére átvett termék javítását a kötelezett nem tudja 15 napon belül elvégezni, legkésőbb a 15. napon köteles értesíteni a fogyasztót a javítás várható elkészültének idejéről. Amennyiben az ily módon meghosszabbított határidő meghaladja a 30 napot, a 30. napot követő 8 napon belül köteles a forgalmazó a terméket kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a

harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Amennyiben a termék első javítása alkalmával a javító szolgálat megállapítja, hogy a termék nem javítható, a termék kicserélését vagy a vételár visszafizetését 8 napon belül teljesíteni kell. (nincs lehetőség árleszállítást felajánlani)

Ha a jótállás időtartama alatt a termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése (árleszállítás, kijavítás, kijavíttatás) hiányában – a negyedik alkalomnál a forgalmazó köteles a terméket 8 napon belül kicserélni. Ha a termék kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton (számla vagy nyugta) feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

A kötelező jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait (különösen a szavatossággal összefüggő jogait) nem érinti. Amennyiben a fogyasztónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását kötelezett nem, vagy nem megfelelően rendezte, a fogyasztó jogosult a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását kezdeményezni.

A jótállási igényt a kötelezett elutasíthatja, amennyiben az alábbiak közül bármely eset bizonyítható:

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
- A terméket szakszerűtlenül helyezték üzembe;
- A termék hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta.

A jótállás alá tartozó termékek körét a 151/2003. (IX.22) Korm. rendelet melléklete tartalmazza.

8. Jogérvényesítés

8.1 A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei

A panasz elutasítására, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

Amennyiben a ELVO.HU panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megalégedésére történt, vagy a fogyasztó panaszát a ELVO.HU elutasította, a területileg illetékes Békéltető Testületek ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek, vagy a fogyasztónak a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a www.bekeltetes.hu oldalon, vagy üzleteinkben. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

Online vásárlás alkalmával a fogyasztónak lehetősége van a vonatkozó uniós előírások alapján az EU online békéltetési szolgáltatásának igénybevételére. Az eljárás elindítása érdekében egy egyszerű regisztráció szükséges az Európai Bizottság rendszerében. Ezt követően bejelentkezés

után nyújthatja be panaszát az online békéltető honlapon keresztül, amelynek címe:
<http://ec.europa.eu/odr>

Amennyiben a ELVO.HU a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtevesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhely szerint illetékes megyei Kormányhivatalhoz fordulhat. Kormányhivatalok elérhetősége:
<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

A ELVO.HU kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az üzlet földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

9. A panaszügyintézésrel kapcsolatos adminisztráció

A ELVO.HU a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát és a panasz egyéb dokumentumait 5 évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésére bemutatja.

A ELVO.HU a Panaszkezelési szabályzat üzleteiben egy példányban kifüggeszti, illetve honlapján elérhetővé teszi.

10. Záró rendelkezések

Hatálybalépés:

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

11. Mellékletek

11.1 Békéltető Testületek elérhetőségei:

Megyei Békéltető Testületek felsorolása

Elérhetőségek

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Székhely: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532 (70)702-8403

Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 228.

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976 (66) 451-775

Fax száma: (66) 324-976 (66) 451-775

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Testület Békéltető

Székhely/Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-875

Fax száma: (46) 501-099

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

Telefonszám: (1) 488 2131

Telefax: (1) 488 2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 m.

Fax száma: (62) 426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-217

Fax száma: (96) 520-291

E-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Fax száma: (52) 500-720

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Székhely: 3300 Eger, Hadnagy u.6 Fsz.1

Levelezési cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefonszáma: (36) 416-660/105,301 m.

Fax száma: (36) 323-615

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305.-306. szoba

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

E-mail cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010/36 m.

Fax száma: (34) 316-259

E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a fszt.4.

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Székhely Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2

Telefonszám: (1) 269 0703

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 506-645, (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

E-mail: pergel.bea@vmkik.hu,

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszáma: (88) 814-121,

Fax száma: (88) 412-150

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Székhely/Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

11.2 Jótállás alá eső termékek köre

Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez

1. Háztartási készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. villamos energiával működtetett konyhai kisgépek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpirító, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotyogtatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcorn készítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;
3. gázkészülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázszámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
4. motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologatós fűnyíró;
5. motoros kézi szerszámok 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen láncfűrész, fűrógép, ütvefűrógép, sarokkösörű, körfűrész, gyalu;
6. legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek 10 000 Ft eladási ár felett;
7. egészségmegőrző termékek és eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;
8. közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
9. motoros vízi járművek 10 000 Ft eladási ár felett;
10. gyermekgondozási cikkek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
11. gyermekmegfigyelő berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;
12. gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra 10 000 Ft eladási ár felett;
13. világítástechnikai termékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen lámpatest, fényforrás;
14. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft eladási ár felett;
15. elektronikus hírközlő végberendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;
16. híradástechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék; műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek

részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;

17. információtechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennер, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennер, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;
18. irodatechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen iratmegsemmisítő, fénymásoló, laminológép;
19. írásvetítők és filmtechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
20. optikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
21. hangszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
22. órák és ékszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
23. bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok 10 000 Ft eladási ár felett;
24. mérőműszerek, generátorok, tápegységek 10 000 Ft eladási ár felett;
25. lőfegyverek 10 000 Ft eladási ár felett;
26. sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök 10 000 Ft eladási ár felett;
27. villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epillátor, villanyborotva;
28. nemes és félnemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékek 50 000 Ft eladási ár felett;
29. az előzőekben felsorolt termékcsoporthoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei 10 000 Ft eladási ár felett;
30. nyílászárók 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen ablak, kül- és beltéri ajtó, garázsajtó;
31. árnyékolástechnikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kézi vagy motoros meghajtású redőny, reluxa, napellenző, szalagfüggöny;
32. kaputelefon, riasztóberendezés, kamerás megfigyelőrendszer 10 000 Ft eladási ár felett;
33. garázskapu és egyéb kapu meghajtás, vezérlés 10 000 Ft eladási ár felett;
34. zuhanykabin, kád, csaptelep 10 000 Ft eladási ár felett;
35. napkollektor, napelemrendszerek 10 000 Ft eladási ár felett;

36. játék hoverboard, játék elektromos roller, játék drón 10 000 Ft eladási ár felett;
37. külön jogszabályban nyílt kategóriába sorolt drónok 10 000 Ft eladási ár felett.

11.3 Meghatalmazás minta panaszbejelentéshez

MEGHATALMAZÁS PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ

Alulírott(név)

születési hely- és idő:.....

anyja neve:.....

lakcíme:

ezúton meghatalmazom

.....(név)

születési hely- és idő:

anyja neve:.....

lakcíme:.....

hogyan helyettem és nevemben a Digitáltech Europa Kft. (ELVO.HU) (székhely: 2040 Budaörs, Vasút u. 15.; cégjegyzékszám: Cg. 13-09-158156; adószám: 24067517-2-13) előtt panaszt nyújtson be, a panaszbejelentéssel kapcsolatban szükséges nyilatkozatokat tegye meg és az azzal kapcsolatos dokumentumokat átvegye.

Jelen meghatalmazás visszavonásig hatályos.

Kelt:(hely),(dátum)

..... (név)

meghatalmazó

Jelen meghatalmazást ezúton elfogadom.

Kelt:(hely),(dátum)

..... (név)

meghatalmazott