

Panaszügyintézés

Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:
Név: Nyíregyházi Állatpark Nonprofit Kft. (Szolgáltató)
Székhelye: 4431 Nyíregyháza, hrsz 15010/2.
Email: info@sostozoo.hu
Telefonszám: 42/479-702

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha a panasz kezelésével Ön nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt Önnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt Önnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el. A telefonon közölt szóbeli panaszt Szolgáltató kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot Szolgáltató Önnel köteles közölni. Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz Önhöz eljusson. Ha a panaszt Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát Szolgáltató köteles három évig megőrizni.

Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a fennálló jogvita a fenti eljárás során nem rendeződik, bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ön számára:

Panasztétel a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

Békéltető testület előtti eljárás kezdeményezése

Európai Bizottság online vitarendezési platform

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Postafiók: 5.

Telefon: +36 -1-391-1400

Fax: +36-1-391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Fogyasztóvédelmi Hatóság

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben a fővárosi és megyei kormányhivatal jár el.

A kormányhivatalok elérhetőségei: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>

A Fogyasztónak panaszával lehetősége van a lakóhelye, tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulni, a Békéltető Testületek elérhetőségét itt találja:

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180 Fax száma: (42) 311-750 Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin Email cím: bekelteto@szabkam.hu;

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszáma:
(76) 501-525, (76) 501-500 Fax száma: (76) 501-538 Név: Mátyus Mariann E-mail cím:
bkmkik@mail.datanet.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe:
7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152 Név: Dr. Bodnár
József E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775 Fax száma: (66)
324-976 Név: Dr. Bagdi László E-mail cím:
bmkik@bmkik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870 Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-
2131 Fax száma: (1) 488-2186 Név: Dr. Baranovszky György E-mail
cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Fax száma: (62) 426-149
Név: Dékány László, Jerney Zoltán E-mail cím:
bekelteto.testulet@csmkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312
Név: Kirst László E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217 Fax száma: (96) 520-218
Név: Horváth László E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefonszáma: (52) 500-749 Fax száma: (52) 500-720 Név: Dr.
Hajnal Zsolt E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Levelezési címe: 3301 Eger,
Pf. 440. Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék Fax száma: (36) 323-615 Név: Pintérmé Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. Telefonszáma: (56) 510-610 Fax száma: (56) 370-005 Név: Dr.
Lajkóné dr. Vígh Judit E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszáma: (34) 513-010 Fax száma: (34) 316-259 Név: Dr.
Rozsnyói György E-mail cím:
kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a Telefonszám:

(32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862 Név: Dr. Pongó Erik E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240. Telefonszáma: (1)-269-0703 Fax száma: (1)-269-0703

Név: dr. Csanádi Károly E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma: (82) 501-000 Fax száma: (82) 501-046 Név: Dr.

Novák Ferenc E-mail cím: skik@skik.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszáma: (74)

411-661 Fax száma: (74) 411-456 Név: Mátyás Tibor E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma: (94)

312-356 Fax száma: (94) 316-936 Név: Dr. Kövesdi Zoltán E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3. Telefonszáma: (88)

429-008 Fax száma: (88) 412-150 Név: Dr. Óvári László E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. Telefonszáma: (92) 550-513 Fax száma: (92) 550-525 Név:

dr. Koczka Csaba E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Európai Bizottság online vitarendezési platform

A Fogyasztó panaszja esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybevétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva. Ezt

követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe <http://ec.europa.eu/odr>