



NICS.eu
Natural Immune Control System Zrt.



Panaszkezelési Szabályzat

A panaszkezelési szabályzat a vonatkozó jogszabályok, előírások figyelembevételével értelmezendő.

I. A panasz bejelentés módjai

1. Szóbeli panasz

a) Személyesen bejelentett panasz

Panaszügyintézés helye: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.; Platina torony 3. emelet vagy
6728 Szeged, Dorozsmai út 10.

Elérhetőség: munkanapokon 8:00 és 16:30 óra között

b) Telefonon bejelentett panasz

Telefonszám: +36 20/ 26-27-288

Elérhetőség: munkanapokon 8:00 és 16:30 óra között

2. Írásbeli panasz

a) Postai úton: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.; Bank Center Platina torony 3. emelet

b) Elektronikus levélben: info@nics.hu címen keresztül

II. Panaszkezelés

A panasz kivizsgálása térítésmentes, ezért külön díjat nem számolunk fel.

1. Szóbeli panasz esetén:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (3) bekezdése alapján **a szóbeli** (ideértve a személyesen és telefonon tett) **panaszt cégünk azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint helyben orvosolja**. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyv készül, és annak egy másolati példánya személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadjuk a fogyasztónak, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldjük.

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme, megrendelés szám (amennyiben van)
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, személyes bejelentés esetén a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.



NICS.eu

Natural Immune Control System Zrt.



Panaszkezelési Szabályzat

2. Írásbeli panasz esetén

Az elektronikus úton érkezett bejelentéseket cégünk rögzíti, és nyilvántartásba veszi.

A levélben tett bejelentések a Natural Immune Control System Zrt. iratkezelési belső szabályzatának megfelelően érkezteti, nyilvántartásba veszi.

Az írásban tett panaszkezelés során különösen az alábbi adatok szükségesek:

- a) név, szerződésszám (amennyiben van)
- b) lakcím, levelezési cím
- c) panasszal érintett termék megnevezése
- d) panasz oka, leírása
- e) panaszos igénye
- f) eredeti számla
- g) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- h) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, abban az esetben felvesszük a fogyasztóval a kapcsolatot a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6) bekezdése alapján **a panaszt cégünk a beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt.** A panaszt elutasító álláspontunkat minden esetben indokoljuk.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát cégünk 5 évig őrzi meg.

A panasz elutasítása esetén a fogyasztó írásbeli tájékoztatást kap arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A fogyasztó valamely fogyasztóvédelmi problémájának megoldása érdekében az alábbi intézményekhez fordulhat segítségért:

- a fogyasztóvédelmi hatóság fogyasztóvédelmi jogszabálysértés esetén jár el,
- a békéltető testület egyéni ügye megoldásában segít.

A) Fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a vállalkozás piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. A fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal.

2020. március 1-jétől a kormányhivatalok járnak el elsőfokon és mivel megszűnt a fellebbezés lehetősége, közvetlenül bírósági úton lehet jogorvoslattal élni a fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen.

A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei megtalálhatóak

a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu> oldalon.



NICS.eu

Natural Immune Control System Zrt.



Magyarország
HU

Panaszkezelési Szabályzat

Amennyiben magánszemélyként panaszt szeretne benyújtani a fogyasztóvédelmi hatósághoz és rendelkezik ügyfélkapus hozzáféréssel, panasztát ügyfélkapun keresztül is benyújthatja.

Főszabályként 3 éves elévülési időn belül nyújtható be kérelem a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

B) Békéltető testület

Ha a fogyasztónak vásárlásával kapcsolatban kifogása merül fel, és azt nem tudja a vállalkozással rendezni, a gyors, ingyenes és egyszerű eljárást lefolytató békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület egyezséget próbál meg létrehozni a fogyasztó és a vállalkozás között, ennek hiányában pedig dönt az ügyben. Fontos, hogy a vásárló csak szerződésének teljesítésével, azaz egyedi jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, árfeltüntetés, stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület átteszi az ügyet a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

A békéltető testületi eljárás célja

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett független testület. Hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A vállalkozásnak együttműködési kötelezettsége van, ami azt jelenti, hogy a békéltető testületi meghallgatásra a vállalkozás köteles válasziratot benyújtani, valamint a meghallgatáson a cég képviselője köteles megjelenni, ellenkező esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki rá a fogyasztóvédelmi hatóság.

A cég személyes megjelenési kötelezettsége nem terjed ki arra az esetre, ha székhelye, telephelye vagy fióktelepe nincs az eljárást lefolytató békéltető testület szerinti megyében. Ebben az esetben azonban a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A békéltető testületi eljárás megindítása

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, azaz az eljárás előtti első lépés, hogy a fogyasztó, azaz a vevő, illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a békéltető testülethez.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A fogyasztó azonban dönthet úgy, hogy más, azaz nem a lakóhelye/vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület folytassa le az eljárást, azaz a 20 békéltető testület közül bármelyikhez benyújthatja kérelmét.



NICS.eu

Natural Immune Control System Zrt.



Magyarország
HU

Panaszkezelési Szabályzat

A magyarországi békéltető testületek elérhetősége

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bércesi Ferenc

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

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

Fax száma: (76) 501-538

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

Honlap cím: www.bacsbekeltetes.hu

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976

Fax száma: (66) 324-976

Elnök: Dr. Bagdi László

Honlap cím: www.bmkik.hu

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091 (új ügyek); 501-871 (folyamatban lévő ügyek)

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: www.bekeltet.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Natural Immune Control System Zrt.

Bank Center 1054 Budapest, Szabadság tér 7. Platina torony 3. emelet
Mobil: +36 20 / 26-27-288 - Web: www.nics.hu - E-mail: info@nics.hu



NICS.eu

Natural Immune Control System Zrt.



Magyarország
HU

Panaszkezelési Szabályzat

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Elnök: Dr. Horváth Károly

Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Elnök: Dr. Vári Kovács József

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-217

Elnök: Dr. Bagoly Beáta

Honlap cím: <https://gymsmkik.hu/bekelteto>

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

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

Fax száma: (52) 500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

Honlap cím: <https://www.hmbekeltetes.hu>

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Levelezési cím: 3300 Eger, Pf. 440.

Ügyfélfogadás: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. földszint

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Elnök: Dr. Gondos István

Honlap cím: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu



NICS.eu

Natural Immune Control System Zrt.



Magyarország
HU

Panaszkezelési Szabályzat

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. Emelet

Telefonszáma: (20) 373-2570

Fax száma: (56) 370-005

Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

Honlap cím: <http://www.iparkamaraszolnok.hu/ugyintezes/bekelteto-testulet>

E-mail cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Elnök: Dr. Bures Gabriella

Honlap cím: www.kemkik.hu/hu/bekeltet-otilde-testulet

E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

Honlap cím: www.nkik.hu

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Székhelye: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)-269-0703

Elnök: Dr. Koncz Pál

Honlap cím: www.pestmegyeibekelteto.hu; www.panaszrendezes.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Elnök: Dr. Csapláros Imre

Honlap cím: www.skik.hu/hu/bekelteto-testulet

E-mail cím: skik@skik.hu



NICS.eu

Natural Immune Control System Zrt.



Magyarország
HU

Panaszkezelési Szabályzat

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

Honlap cím: www.bekeltetes-szabolcs.hu

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661; (30) 664-2130

Fax száma: (74) 411-456

Elnök: Mónus Gréta

Honlap cím: https://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet_2

E-mail cím: bekeltett@tmkik.hu; kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Telefonszáma: (94) 312-356; (94) 506-645; (30) 956-6708

Fax száma: (94) 316-936

Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán

Honlap cím: www.vasibekelteto.hu

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszáma: (88) 814-121; (88) 814-111

Fax száma: (88) 412-150

Elnök: Dr. Herjavec Klára

Honlap cím: www.bekeltetesveszprem.hu

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Elnök: Dr. Molnár Sándor

Honlap cím: www.bekelteteszala.hu

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu