

(Pobierz/wydrukuj dokument: [TUTAJ](#))

Informacje dotyczące ochrony konsumentów

1. Dostawca usług

Należy pamiętać, że ta strona jest obsługiwana przez

POLCZ FOOD Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

Nazwa skrócona: POLCZ FOOD Kft.

Numer rejestracyjny firmy: 10-09-038879

Numer podatkowy: 26186304-2-10

Siedziba: 3000 Hatvan, Węgry, hrsz. 759/9.

Adres pocztowy: Węgry, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

Telefon: +36 30 655 9795 (w języku angielskim)

Adres e-mail: support@polczfood.com

Strona internetowa: <https://polczfood.com/>

(zwany dalej "Usługodawcą").

Obecna strona:

<https://polczfood.com/>

strona internetowa, strony internetowe i podstrony dostępne z adresu internetowego.

2. Nieprawidłowe działanie

Uznaje się, że Usługodawca wykonał usługę wadliwie, jeżeli produkt nie spełnia wymogów jakościowych określonych w umowie lub przepisach prawa w momencie wykonania usługi.

Usługodawca nie jest w zwłoce, jeżeli użytkownik wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy lub powinien był wiedzieć o wadzie w chwili zawarcia umowy.

Należy domniemywać, że w ciągu jednego roku od wykonania umowy wada została wykryta w momencie wykonania umowy, chyba że domniemanie to jest niezgodne z charakterem rzeczy lub charakterem wady. W praktyce oznacza to, że

ciężar dowodu w przypadku wady wykrytej w ciągu jednego roku spoczywa na Usługodawcy.

Usługodawca pozostaje w zwłóce, jeśli wada towaru wynika z nieprawidłowej instalacji, pod warunkiem, że instalacja jest częścią umowy sprzedaży i została przeprowadzona przez Usługodawcę lub na jego odpowiedzialność, lub że instalacja została przeprowadzona przez Użytkownika, a nieprawidłowa instalacja została udostępniona przez Usługodawcę.

jest wynikiem niedociągnięć w wydanych instrukcjach dopuszczenia do eksploatacji.

Jeśli zgodnie z umową sprzedaży towary są oddawane do użytku przez Usługodawcę lub jeśli oddanie do użytku odbywa się na odpowiedzialność Usługodawcy, świadczenie uznaje się za spełnione przez Usługodawcę z chwilą zakończenia oddania do użytku.

3. Gwarancja na akcesoria

W przypadku wadliwego wykonania usługi przez Usługodawcę, Użytkownik może dochodzić od Usługodawcy roszczeń z tytułu rękojmi zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego i dekretu rządowego 373/2021 (30.VI.).

Użytkownik może, według własnego uznania, zgłosić następujące roszczenia gwarancyjne: Użytkownik może zażądać naprawy lub wymiany, chyba że wybrany przez niego środek zaradczy jest niemożliwy lub wiązałby się z nieproporcjonalnie wysokimi dodatkowymi kosztami dla Usługodawcy w porównaniu z jakimkolwiek innym środkiem zaradczym. Ustalając, czy istnieje nieproporcjonalny dodatkowy koszt, Dostawca musi wziąć pod uwagę wszystkie okoliczności, w tym wartość usługi w stanie wolnym od wad oraz powagę naruszenia umowy. Jeśli Usługodawca nie zobowiązał się do naprawy lub wymiany towarów lub nie może wywiązać się z tego obowiązku w rozsądnym terminie, biorąc pod uwagę właściwości towarów i ich przeznaczenie, lub jeśli użytkownik nie jest już zainteresowany naprawą lub wymianą, może zażądać proporcjonalnego obniżenia ceny lub odstąpić od umowy, ale nie może samodzielnie naprawić wady ani zlecić naprawy innej osobie na koszt Usługodawcy.

Użytkownik jest również uprawniony do żądania proporcjonalnego obniżenia wynagrodzenia lub rozwiązania umowy sprzedaży, w zależności od wagi naruszenia, jeżeli.

- Usługodawca nie dokonał lub odmówił dokonania naprawy lub wymiany lub dokonał naprawy lub wymiany, ale nie poniósł lub nie poniósł w pełni kosztów zwrotu wymienionych towarów;

- występuje powtarzające się niewykonanie zobowiązania, pomimo podejmowanych przez Usługodawcę prób doprowadzenia towarów do stanu zgodnego z umową;
- wada w wykonaniu umowy jest na tyle poważna, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny lub natychmiastowe rozwiązanie umowy sprzedaży; lub
- Usługodawca nie zobowiązał się do zapewnienia zgodności towarów z umową lub z okoliczności jasno wynika, że Usługodawca nie zapewni zgodności towarów z umową w rozsądnym terminie lub bez znaczącej szkody dla użytkownika.

Świadczenie wzajemne jest proporcjonalne, jeśli jest równe różnicy między wartością towarów, do których otrzymania użytkownik jest uprawniony w przypadku wykonania umowy, a wartością towarów faktycznie otrzymanych.

Prawo Użytkownika do odstąpienia od umowy sprzedaży może zostać zrealizowane poprzez przesłanie Usługodawcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Jeśli niezgodność dotyczy tylko określonej części towarów dostarczonych na podstawie umowy sprzedaży i mają zastosowanie warunki wykonania prawa do odstąpienia od umowy, użytkownik może odstąpić od umowy sprzedaży tylko w odniesieniu do towarów niezgodnych, ale może również odstąpić od umowy w odniesieniu do wszelkich innych towarów nabytych wraz z nimi, jeśli nie można racjonalnie oczekiwać, że użytkownik zachowa tylko towary zgodne z umową.

Jeśli użytkownik chce odstąpić od umowy sprzedaży z powodu wadliwego wykonania, ciężar udowodnienia, że wada jest nieistotna, spoczywa na Usługodawcy.

Użytkownik jest uprawniony do wstrzymania pozostałej części ceny zakupu, w całości lub w części, w zależności od wagi naruszenia umowy, do czasu wypełnienia przez Usługodawcę zobowiązań dotyczących zgodności świadczenia z umową i wadliwego świadczenia.

Użytkownik może przejść z jednego prawa gwarancyjnego na inne, ale poniesie koszty zmiany, chyba że było to uzasadnione lub Usługodawca podał powód takiej zmiany.

Użytkownik musi powiadomić nas o wadzie niezwłocznie po jej wykryciu, ale nie później niż dwa miesiące po jej wykryciu. W przypadku umowy między konsumentem a przedsiębiorcą wada zgłoszona w ciągu dwóch miesięcy od jej wykrycia zostanie uznana za zgłoszoną niezwłocznie. Osoba uprawniona ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wynikające z opóźnienia w zawiadomieniu. Usługodawca zwraca jednak uwagę na fakt, że nie można już dochodzić swoich praw do roszczeń odszkodowawczych po upływie dwuletniego okresu przedawnienia od daty wykonania umowy. W przypadku towarów używanych okres ten wynosi jeden rok.

W ciągu jednego roku od daty wykonania, użytkownik może żądać wymiany gwarancyjnej na podstawie wady, pod warunkiem udowodnienia, że produkt został dostarczony przez Usługodawcę. Jednakże po upływie roku od daty wykonania umowy na użytkowniku spoczywa ciężar udowodnienia, że wykryta wada istniała w momencie wykonania umowy.

Usługodawca musi naprawić lub wymienić towary w rozsądnym terminie, biorąc pod uwagę właściwości towarów i ich przeznaczenie. Rozsądny termin będzie liczony od daty powiadomienia Dostawcy o wadzie.

Użytkownik musi udostępnić towary Usługodawcy w celu dokonania naprawy lub wymiany. Koszty wykonania zobowiązania gwarancyjnego ponosi Usługodawca.

Usługodawca musi zapewnić zwrot wymienionych towarów na własny koszt. Jeżeli naprawa lub wymiana wymaga usunięcia towarów, które zostały oddane do użytku zgodnie z charakterem i przeznaczeniem towarów przed ujawnieniem się wady, obowiązek naprawy lub wymiany obejmuje usunięcie towarów niezgodnych z umową i oddanie do użytku towarów dostarczonych jako towary zastępcze lub naprawione albo poniesienie kosztów usunięcia lub oddania do użytku.

W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży w całości lub w części w odniesieniu do towarów dostarczonych na podstawie umowy sprzedaży, użytkownik musi zwrócić dane towary Dostawcy na koszt Dostawcy, a Dostawca musi niezwłocznie zwrócić użytkownikowi cenę zakupu zapłaconą za dane towary po otrzymaniu towarów lub zaświadczenia o zwrocie.

4. Gwarancja na produkt

W przypadku wady rzeczy ruchomej (produktu) użytkownik może, według własnego wyboru, skorzystać z prawa określonego w punkcie 3 lub zgłosić roszczenie z tytułu gwarancji na produkt.

W ramach roszczenia z tytułu gwarancji na produkt można jedynie zażądać naprawy lub wymiany wadliwego produktu.

Produkt jest wadliwy, jeśli nie spełnia wymagań jakościowych obowiązujących w momencie wprowadzenia go do obrotu lub jeśli nie posiada właściwości opisanych przez producenta.

Na zgłoszenie roszczenia z tytułu gwarancji na produkt użytkownik ma dwa lata od daty wprowadzenia produktu do obrotu przez producenta. Po upływie tego okresu użytkownik traci to prawo.

Prawo do dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji na produkt przysługuje wyłącznie producentowi lub dystrybutorowi rzeczy ruchomej. Aby zgłosić roszczenie z tytułu gwarancji na produkt, należy udowodnić, że produkt jest wadliwy.

Producent (dystrybutor) jest zwolniony z obowiązku gwarancji produktu tylko wtedy, gdy może udowodnić, że:

- produkt nie został wyprodukowany lub wprowadzony do obrotu w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, lub
- wada nie była wykrywalna zgodnie ze stanem nauki i techniki w momencie wprowadzania do obrotu, lub
- wada produktu wynika z zastosowania przepisu prawnego lub regulacyjnego.

Producent (dystrybutor) musi udowodnić tylko jeden powód zwolnienia.

Należy pamiętać, że nie można jednocześnie dochodzić roszczeń z tytułu wady akcesoriów i gwarancji na produkt. Jeśli jednak roszczenie z tytułu gwarancji na produkt zostanie rozpatrzone pozytywnie, użytkownik może dochodzić od producenta roszczenia z tytułu gwarancji na akcesoria w odniesieniu do wymienionego produktu lub naprawionej części.

5. Dobra sytuacja

Usługodawca nie dystrybuje produktów objętych obowiązkową gwarancją ustawową, ani nie udziela gwarancji dobrowolnie.

6. Prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny

W przypadku zamówienia produktu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy

: a) w przypadku umowy sprzedaży towarów: wygasa

po upływie 14 dni od dnia, w którym Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia inna niż przewoźnik odebrała

towar; b) w przypadku dostawy kilku towarów: wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia inna niż przewoźnik odebrała ostatni towar;

c) w przypadku dostawy towarów składających się z kilku partii lub części: w dniu, w którym Użytkownik lub osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Użytkownika

odebrała dostawę ostatniej partii lub sztuki;

d) a w przypadku a), b) i c) Użytkownik może skorzystać z prawa odstąpienia od umowy w okresie od dnia zawarcia umowy do dnia dostarczenia produktu.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć w dowolny sposób, ustnie lub pisemnie.

Jeśli użytkownik chce skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, musi wysłać lub powiadomić nas o zamiarze odstąpienia od umowy na jeden z poniższych danych kontaktowych:

POLCZ FOOD Kft.

Adres pocztowy: Węgry, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

E-mail: support@polczfood.com

W tym celu można również skorzystać z wzoru zawiadomienia o odstąpieniu od umowy, który można pobrać z poniższego linku:

► [zawiadomienie o odstąpieniu od umowy](#)

Możesz też skopiować jego zawartość stąd:

--

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy
(wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: POLCZ FOOD Kft.

Adres pocztowy: Węgry, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

E-mail: support@polczfood.com

Ja, niżej podpisany(a), oświadczam, że korzystam z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży następującego(ych) produktu(ów):

Data otrzymania produktu:

Nazwa konsumenta:

Adres konsumenta:

Podpis konsumenta (tylko w przypadku oświadczenia w formie papierowej):

Celt:

--

Użytkownik wykonuje swoje prawo do odstąpienia od umowy w terminie, jeśli wyśle pisemne powiadomienie o odstąpieniu od umowy przed upływem terminu wskazanego powyżej lub złoży ustne powiadomienie w ostatnim dniu terminu. Ciężar udowodnienia, że użytkownik skorzystał z prawa do odstąpienia od umowy w sposób i w terminie określonym w niniejszym dokumencie, spoczywa na użytkowniku.

Wykonanie prawa odstąpienia od umowy nie wyklucza korzystania z otwartego opakowania oraz korzystania niezbędnego do ustalenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu.

Skutki prawne odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od umowy przez użytkownika, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócimy użytkownikowi wszystkie uiszczone przez niego opłaty, w tym koszty przewozu (z wyłączeniem wszelkich dodatkowych kosztów poniesionych w związku z wyborem przez użytkownika sposobu przewozu innego niż najtańszy standardowy sposób przewozu oferowany przez nas). Użyjemy tej samej metody płatności, co w przypadku pierwotnej transakcji, chyba że użytkownik wyraźnie zgodzi się na inną metodę płatności; użytkownik nie poniesie żadnych dodatkowych kosztów w związku z użyciem tej metody płatności. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania produktu lub do czasu dostarczenia przez użytkownika dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Użytkownik musi zwrócić lub przekazać nam produkt bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Termin uznaje się za dotrzymany, jeśli produkt zostanie wysłany przed upływem 14-dniowego terminu.

Użytkownik może zostać pociągnięty do odpowiedzialności za utratę wartości produktu tylko wtedy, gdy jest ona spowodowana użytkowaniem wykraczającym poza użytkowanie niezbędne do ustalenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu.

Użytkownik jest odpowiedzialny za zorganizowanie zwrotu produktu i pokrycie jego kosztów. Produkt można również zwrócić osobiście, po wcześniejszym umówieniu się z Działem Obsługi Klienta.

Po przyjęciu odstąpienia od umowy i zwrocie towaru, rozliczenie nastąpi najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy zwrócimy cenę zakupu wycofanego produktu oraz koszty dostawy.

Wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy:

Zgodnie z art. 29 (1) dekretu rządowego 45/2014 (26.II.) konsument nie może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy:

- w przypadku produktu, który nie jest produktem prefabrykowanym, który został wyprodukowany zgodnie z instrukcjami lub na wyraźne żądanie konsumenta, lub produktu, który jest wyraźnie spersonalizowany dla konsumenta;
- w przypadku towarów w zabezpieczonym opakowaniu, których ze względów zdrowotnych lub higienicznych nie można zwrócić po otwarciu po dostawie;
- towary łatwo psujące się lub towary, które pozostaną w dobrym stanie przez krótki okres czasu.

7. Skargi, fora rozstrzygnięcia sporów

Poniżej znajdują się informacje na temat możliwości składania skarg i rozstrzygnięcia sporów, z przytoczeniem odpowiednich postanowień ogólnych warunków.

- 7.1. Użytkownik może skontaktować się z Usługodawcą listownie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na następujące dane kontaktowe w celu złożenia skargi dotyczącej usług Usługodawcy, postępowania, działania lub zaniechania jego członków, pracowników lub osób działających w interesie lub na rzecz Usługodawcy, bezpośrednio związanych z dystrybucją lub sprzedażą towarów konsumentom, lub jakości towarów:

POLCZ FOOD Kft.

Adres pocztowy: Węgry, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

Telefon: +36 30 655 9795 (w języku angielskim)

E-mail: support@polczfood.com

Usługodawca niezwłocznie rozpatrzy ustną reklamację i, w razie potrzeby, niezwłocznie ją usunie. Jeśli nie będzie to możliwe lub w przypadku braku zgody Użytkownika, a także w przypadku pisemnej reklamacji, Usługodawca udzieli odpowiedzi na piśmie najpóźniej w ciągu trzydziestu dni, w sposób możliwy do zweryfikowania.

W przypadku, gdy Użytkownik nie zgadza się z działaniami Usługodawcy lub gdy niezwłoczne rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe, Usługodawca niezwłocznie spisze reklamację i swoje stanowisko w sprawie reklamacji oraz przekaże Użytkownikowi kopię protokołu w przypadku reklamacji ustnej złożonej osobiście, a w przypadku reklamacji ustnej złożonej telefonicznie lub drogą elektroniczną - pisemną odpowiedź na reklamację.

Usługodawca zapewni Użytkownikowi unikalny numer identyfikacyjny dla reklamacji składanych telefonicznie lub elektronicznie.

W przypadku odrzucenia reklamacji Użytkownika, Usługodawca poda przyczyny odrzucenia reklamacji.

Protokół skargi musi zawierać następujące elementy:

- nazwa i adres Użytkownika,
- gdzie, kiedy i w jaki sposób złożono skargę,
- szczegółowy opis reklamacji Użytkownika, listę dokumentów, zapisów i innych dowodów przedstawionych przez Użytkownika,
- oświadczenie Usługodawcy o jego stanowisku w sprawie reklamacji Użytkownika, jeżeli możliwe jest niezwłoczne rozpatrzenie reklamacji,
- podpis osoby, która sporządziła protokół oraz, z wyjątkiem reklamacji ustnej złożonej telefonicznie lub elektronicznie, podpis Użytkownika,
- miejsce i czas sporządzenia protokołu,
- w przypadku skargi ustnej złożonej telefonicznie lub drogą elektroniczną, unikalny numer identyfikacyjny skargi.

Przedsiębiorstwo musi przechowywać dokumentację skargi i kopię odpowiedzi przez trzy lata i przedstawiać ją organom nadzorczym na ich żądanie.

W przypadku odrzucenia reklamacji Użytkownika, Usługodawca poinformuje Użytkownika na piśmie o organie lub instytucji pojednawczej, do której Użytkownik może skierować reklamację, w zależności od jej charakteru. Informacja powinna również zawierać siedzibę, dane kontaktowe telefoniczne i internetowe oraz adres pocztowy organu lub organu pojednawczego właściwego dla miejsca zamieszkania lub pobytu Użytkownika. Informacje powinny również wskazywać, czy przedsiębiorstwo skorzysta z organu pojednawczego w celu rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego.

Jeżeli spór konsumencki pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą nie zostanie rozwiązany, Użytkownik może skierować spór do następujących organów.

7.2. Możliwość odwołania się do organu pojednawczego

Konsumenci mogą również zwrócić się o bezpłatną interwencję organu pojednawczego w odniesieniu do jakości i bezpieczeństwa produktu, stosowania zasad odpowiedzialności za produkt, jakości usługi oraz zawarcia i wykonania umowy między stronami.

Organ pojednawczy w miejscu zamieszkania lub pobytu konsumenta jest właściwy dla tej procedury.

Właściwość organów pojednawczych:

Sąd Arbitrażowy w Budapeszcie ma jurysdykcję w Budapeszcie;

Rada Pojednawcza Hrabstwa Baranya ma jurysdykcję nad hrabstwem Baranya, hrabstwem Somogy i hrabstwem Tolna;

Okręgowa komisja pojednawcza Borsod-Abaúj-Zemplén ma jurysdykcję w okręgu Borsod-Abaúj-Zemplén, okręgu Heves i okręgu Nógrád;

Właściwość komisji pojednawczej okręgu Csongrád-Csanád:
okręg Békés, okręg Bács-Kiskun, okręg Csongrád-Csanád;

Rada pojednawcza okręgu Fejér ma jurysdykcję nad okręgiem Fejér, okręgiem Komárom-Esztergom i okręgiem Veszprém;

Właściwość komisji pojednawczej okręgu zamkowego Győr-Moson-Sopron:
okręg zamkowy Győr-Moson-Sopron, okręg zamkowy Vas, okręg zamkowy Zala;

Właściwość Okręgowej Rady Arbitrażowej Hajdú-Bihar:
okręgi Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar i Szabolcs-Szatmár-Bereg;

Rada Pojednawcza Okręgu Pest ma jurysdykcję w okręgu Pest.

Dane kontaktowe organów pojednawczych można znaleźć na stronie <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.

W przypadku braku miejsca zamieszkania i pobytu Konsumenta na Węgrzech, właściwym organem pojednawczym będzie organ właściwy dla miejsca, w którym Usługodawca ma siedzibę:

Okręgowa Rada Arbitrażowa Borsod-Abaúj-Zemplén

Adres: 3525

Miskolc, Szentpáli u. 1

Adres pocztowy: 3501 Miskolc, Pf. 376

Telefon: +36 46 501 090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Strona internetowa: <http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/>

Organ pojednawczy wskazany we wniosku konsumenta jest właściwy do przeprowadzenia postępowania, zamiast organu właściwego, o którym mowa powyżej.

Organ pojednawczy zapewnia konsumentom osobiste przesłuchanie w miastach powiatowych podlegających jego jurysdykcji, raz w tygodniu, w razie potrzeby, na wniosek konsumenta. Konsument może wskazać we wniosku inny organ pojednawczy niż wymieniony powyżej.

Usługodawca ma obowiązek współpracować w postępowaniu pojednawczym.

O ile konsument wyraźnie nie zażąda osobistego przesłuchania, panel pojednawczy przeprowadzi przesłuchanie online, bez obecności konsumenta, za pomocą urządzenia elektronicznego, które jednocześnie przesyła dźwięk i obraz.

Jeśli konsument tego zażąda, organ pojednawczy przeprowadzi osobiste przesłuchanie.

Przedstawiciel przedsiębiorstwa upoważniony do zawarcia ugody musi uczestniczyć w przesłuchaniu online. Jeśli konsument zażąda bezpośredniego przesłuchania, przedstawiciel przedsiębiorstwa upoważniony do negocjowania ugody musi wziąć udział w przesłuchaniu przynajmniej online.

Koszty postępowania w przypadku decyzji nakładającej zobowiązanie ponosi przedsiębiorstwo, przeciwko któremu orzekł organ pojednawczy. Jeżeli wniosek konsumenta zostanie odrzucony, strony ponoszą własne koszty.

Organ pojednawczy jest profesjonalnie niezależnym organem prowadzonym przez wyznaczone okręgowe (stołeczne) izby przemysłowo-handlowe. Jest on odpowiedzialny za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich w wyżej wymienionych kwestiach, poprzez podejmowanie prób osiągnięcia ugody, a jeśli to się nie powiedzie, poprzez podejmowanie decyzji w sprawie w celu zapewnienia prostego, szybkiego, skutecznego i niedrogo egzekwowania praw konsumentów.

Organ pojednawczy doradza konsumentom lub przedsiębiorcom w zakresie ich praw i obowiązków na ich wnioski.

- 7.3. Jeśli mieszkasz w Unii Europejskiej, możesz skorzystać z następującego internetowego narzędzia rozstrzygnięcia sporów Komisji Europejskiej, aby rozwiązać skargę dotyczącą produktu lub usługi zakupionej online.

Internetowa platforma rozstrzygnięcia sporów Komisji Europejskiej

Strona internetowa: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Ta internetowa platforma została utworzona przez UE dla konsumentów, którzy chcą złożyć skargę na produkty lub usługi zakupione online i zwrócić się do neutralnej strony trzeciej (organu rozstrzygającego spory) o rozpatrzenie skargi.

Aby uzyskać więcej informacji na temat platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów i sposobu korzystania z niej, odwiedź stronę internetową, korzystając z powyższego linku.

- 7.4. Użytkownik może złożyć skargę dotyczącą jakości towarów, postępowania, działania lub zaniechania Usługodawcy (członka, pracownika) lub osoby działającej w jego interesie lub na jego korzyść, jakości usługi, stosowania zasad odpowiedzialności do urzędu władz regionalnych właściwego dla jego miejsca zamieszkania na Węgrzech jako organu ochrony konsumentów. Dane kontaktowe właściwych urzędów regionalnych można znaleźć na stronie <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok>.

Użytkownik może również złożyć skargę do organu ochrony konsumentów w miejscu, w którym Usługodawca ma siedzibę:

Urząd hrabstwa Heves

Departament Transportu, Licencji Technicznych i Ochrony Konsumentów Departament Ochrony Konsumentów

Adres: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9

Adres pocztowy: 3301 Eger, Pf. 216

Telefon: +36 36 510 300

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

Strona internetowa:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megy/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

- 7.5. Działanie reprezentatywne

Uprawnione organizacje mogą wnosić powództwa przedstawicielskie przeciwko przedsiębiorstwom, które naruszają unijne i węgierskie prawo ochrony konsumentów. Organizacje mogą zwrócić się do sądu o zaprzestanie lub

zakazanie naruszającego prawa zachowania, które ma wpływ na konsumentów, o naprawienie naruszenia, wypłatę odszkodowania, naprawienie naruszenia lub nawet obniżenie ceny.

Konsument nie może i zazwyczaj nie ma możliwości wytoczenia powództwa przedstawicielskiego bezpośrednio przez zawiadomienie. Wyjątkiem jest prokuratura, do której może złożyć wniosek o rozważenie przez prokuraturę wytoczenia powództwa przedstawicielskiego. Za ochronę konsumentów odpowiedzialne są Prokuratury Generalne, których dane kontaktowe można znaleźć tutaj: <http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fogyeszsegek/>.

Powództwo przedstawicielskie jest inicjowane przez prokuratora, ale każdy może je zainicjować w biurze prokuratora. Inicjatywa ta jest bezpłatna dla wszystkich konsumentów. Prokurator decyduje o tym, czy wnieść powództwo przedstawicielskie i wystąpi do sądu, jeśli spełnione są warunki prawne. Powództwo reprezentacyjne nie jest wnoszone przez prokuratora w interesie indywidualnego konsumenta (sygnalisty), ale w interesie wszystkich osób, których dotyczy lub może dotyczyć naruszenie. Konsumentów są reprezentowani przed sądem przez rzecznika interesu publicznego i nie są osobiście zaangażowani w spór sądowy, więc nie ma potrzeby organizowania zastępstwa procesowego ani ponoszenia kosztów prawnych.

Inne uprawnione organizacje dowiadują się o działaniach szkodzących interesom konsumentów z urzędu, poprzez otrzymywane raporty konsumenckie i kontrole przeprowadzane przez władze, a także mogą wnosić przeciwko nim powództwa przedstawicielskie na podstawie decyzji podjętej w ramach ich własnych uprawnień.

Lista organizacji uprawnionych do wytaczania powództw przedstawicielskich jest publikowana na stronie internetowej ministra właściwego do spraw ochrony konsumentów. Lista uprawnionych organizacji [jest](#) dostępna [tutaj](#).

7.6. Nadzór związany z zarządzaniem danymi

Użytkownik może dochodzić swoich praw przed sądem, a także może zwrócić się do Krajowego Organu Ochrony Danych i Wolności Informacji:

Krajowy organ ds. ochrony danych i wolności informacji

Adres: 1055 Budapeszt, Falk Miksa utca 9-11

Adres pocztowy: 1363 Budapeszt, Pf. 9

Telefon: +36 1 391 1400

Faks: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Strona internetowa: <http://www.naih.hu/>

W przypadku postępowania sądowego powództwo może zostać wniesione do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub pobytu Użytkownika, zgodnie z wyborem danego Użytkownika, ponieważ sąd ten jest właściwy do rozpoznania sprawy.

2024. 2 maja.

POLCZ FOOD Kft.

(to tłumaczenie zostało wykonane przez tłumaczenie maszynowe)