PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

SweetHomeDoor Kft. | Hatályos: 2026. október 26. | www.sweethomedoor.hu

1. A tájékoztató célja és hatálya

A SweetHomeDoor Kft. (a továbbiakban: Társaság) az általa forgalmazott beltéri ajtókkal, egyéb nyílászárókkal, valamint kapcsolódó szállítási és beépítési szolgáltatásokkal összefüggő fogyasztói panaszokat e tájékoztató és a hatályos jogszabályok szerint kezeli. A panaszkezelés díjmentes. A tájékoztató nem korlátozza a fogyasztó jogszabályon alapuló szavatossági, jótállási és egyéb jogait.

2. A Társaság adatai és panaszbejelentési csatornák

Cégnév: SweetHomeDoor Kft.

Székhely: 1118 Budapest, Villányi út 107. mfszt. 1.

Weboldal: https://www.sweethomedoor.hu

E-mail: info@sweethomedoor.hu

Telefon: +36 30 852 6680

A Társaság ügyfélfogadásra szolgáló irodát és bemutatótermet nem működtet, ezért rendszeres személyes panaszátvételre nincs lehetőség. A panaszokat e-mailben, postai úton és telefonon fogadja. A pontos dokumentálás érdekében az e-mailes bejelentést javasolja, ez azonban nem feltétele a telefonon tett panasz kezelésének.

3. A panasz benyújtása

A gyors ügyintézés érdekében célszerű megadni a vásárló nevét és elérhetőségét, a megrendelés vagy számla azonosítóját, az érintett termék vagy szolgáltatás megnevezését, a kifogás pontos leírását és a kért rendezést. Fényképek, dokumentumok csatolása segítheti a kivizsgálást. A Társaság ezek megküldését kérheti, de a fogyasztó jogszabályos panaszbejelentési lehetőségét nem zárja ki.

A panaszok előterjesztésére nincs általános, a hiba felmerülésétől számított 30 napos jogvesztő határidő. A hibás teljesítéshez kapcsolódó igényekre külön jogszabályi bejelentési és elévülési szabályok vonatkozhatnak.

4. Telefonon közölt szóbeli panasz

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Társaság haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, a telefonos panaszt egyedi azonosítószámmal látja el, és a jegyzőkönyv másolatát legkésőbb az érdemi válasszal együtt megküldi, a jogszabályban meghatározott kivételekkel. A jegyzőkönyv tartalmazza a törvényben előírt adatokat és tájékoztatást.

A Társaság kérheti a panasz e-mailes összefoglalását a pontosabb kivizsgáláshoz, de a telefonos panasz kezelését nem teheti az e-mail elküldésétől függővé.

5. Írásbeli panaszok kivizsgálása és megválaszolása

A Társaság az írásbeli panaszt – eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában – a beérkezését követő 30 napon belül írásban, érdemben és igazolható módon megválaszolja, és intézkedik a válasz közléséről. Elutasítás esetén az álláspontot indokolja, és tájékoztatást ad a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről. A panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

6. Termékhibák, helyszíni szemle és rendezési lehetőségek

A termékhibákra és beépítési kifogásokra vonatkozó reklamációkat a Társaság közvetlenül kezeli, akkor is, ha a kivizsgálásba gyártót, beszállítót vagy szakembert von be. A hiba jellegétől függően indokolt esetben, előzetes egyeztetéssel helyszíni szemlét vagy hibafelmérést végezhet.
Megalapozott igény esetén a rendezés – a jogszabályi feltételek és a fogyasztó jogszerű választása szerint – javítás, alkatrészcsere vagy teljes termékcsere lehet. Adott esetben árleszállítás vagy a szerződés megszüntetése is szóba jöhet. A panaszkezelés általános 30 napos válaszadási határideje nem írja felül a szavatossági és jótállási igények teljesítésére irányadó különös szabályokat.

7. Elutasított panasz, jogorvoslat

A fogyasztó a panasz elutasítása esetén – az ügy jellegétől függően – a fogyasztóvédelmi hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság a panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályok betartását vizsgálhatja; a szerződéses jogvita érdemi rendezésére a békéltető testület vagy a bíróság lehet jogosult.

A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:
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
Weboldal: https://bekeltet.bkik.hu.

A fogyasztó a jogszabály szerint illetékes, illetve választható békéltető testülethez fordulhat.
A panaszt elutasító egyedi válaszban a Társaság a hatályos jogszabály szerint megadja az adott ügyben irányadó hatóság és békéltető testület elérhetőségeit, továbbá nyilatkozik az általános békéltető testületi alávetés kérdéséről. A békéltető testületi eljárásban a Társaságot jogszabály szerinti együttműködési kötelezettség terheli.

8. Dokumentálás, adatkezelés és iratmegőrzés

A Társaság a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, az írásbeli panaszt és az érdemi válasz másolatát legalább három évig megőrzi, és a hatóság felhívására bemutatja. A panaszkezelés során kezelt személyes adatokra a Társaság Adatkezelési tájékoztatója és az alkalmazandó adatvédelmi szabályok irányadók.

9. Záró rendelkezések

A jelen tájékoztató a közzététel napjától alkalmazandó. A jogszabályok változása esetén a kötelező rendelkezések irányadók. A jelen dokumentum nem helyettesíti a fogyasztót megillető jogok részletes ismertetését az Általános Szerződési Feltételekben.

Kelt: Budapest, 2026.10.26.