

Panaszkezelési tájékoztató

fizz.hu

2025.04.14.

Amennyiben az OTP Ecosystem Kft. (a továbbiakban: fizz.hu) tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban észrevétellel, bejelentéssel, panasszal élne, úgy azt a fizz.hu ügyfélszolgálat alábbi elérhetőségein teheti meg:

- Telefonon: +36 1 366 6001
- Email-ben: ugyfelszolgalat@fizz.hu email címre küldött elektronikus levélben.
- Postán: OTP Ecosystem Kft., 1132 Budapest, Váci út 20-26. III. torony

A fizz.hu ügyfélszolgálatának nyitvatartási ideje:

- Hétköznaponként (hétfő-péntek): 08:00-20:00
- Hétvégenként: 08:00-16:00
- Ünnepeken zárva tart az ügyfélszolgálat.

A fizz.hu ügyfélszolgálatán keresztül bármely vásárlónk mind szóban, mind írásban benyújthatja panaszát, amelyet törekszünk a lehető leghamarabb rögzíteni, feldolgozni és megtenni a szükséges hatáskörünkbe tartozó intézkedéseket a panaszos ügy megnyugtató és érdemi megoldása érdekében.

A panaszokra a fizz.hu ügyfélszolgálatunk legkésőbb a panasz beérkezését követő 30. napon írásban válaszol a panaszos vásárlónak, a panaszos ügyeket 3, azaz három évig megőrizzük.

A panaszok kezelésével kapcsolatos további szabályokat a fizz.hu Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák.

a. Kereskedő partnerek tevékenységével kapcsolatos panaszok:

- Amennyiben a fizz.hu ügyfélszolgálatán tett panasz valamely kereskedő partnerünk tevékenységével függ össze, a fizz.hu ügyfélszolgálatunk haladéktalanul kapcsolatba lép az érintett kereskedő partnerrel és egyeztet a panasz megoldása érdekében.
- A fizz.hu ügyfélszolgálatunk a panaszra adott válaszban tájékoztatja a vásárlót az érintett kereskedő panasszal kapcsolatos álláspontjáról és részletesen tájékoztatja a vásárlót a fizz.hu panaszra adott hivatalos állásfoglalásáról.

b. Kereskedőkkel szerződésben álló csomagszállító cégek tevékenységével kapcsolatos panaszok:

- Kereskedő partnereink szerződött csomagszállító partnereinek tevékenységével kapcsolatos panaszokat a kereskedő partnereink együttműködésével vizsgáljuk ki.

- Amennyiben a fazz.hu ügyfélszolgálatán tesz a vásárlónk panaszt a futárszolgálat tevékenységével kapcsolatban, a fazz.hu ügyfélszolgálat a kereskedő partneren keresztül kap információt a futárcég és a kereskedő álláspontjáról, majd a panaszt a fazz.hu ügyfélszolgálat válaszolja meg érdemben a vásárlónak.

c. OTP Bank áruhitel szolgáltatásával kapcsolatos panaszok kezelése:

- A fazz.hu szolgáltatásai között elérhető az áruhitellel való vásárlás lehetősége.
- A fazz.hu az OTP Bank Nyrt.- függő ügynöke.
- Amennyiben a fazz.hu piactéren történő áruhitellel való vásárlás folyamatával kapcsolatban szeretne bármely vásárlónk panaszt tenni, a fazz.hu ügyfélszolgálat rendelkezésre áll.
- Amennyiben az áruhitel elbírálásának a folyamatával, vagy egy már érvényben lévő áruhitellel kapcsolatban szeretne az OTP Bank Nyrt. ügyfele panaszt tenni, abban az esetben az OTP Bank Nyrt.-hez átirányításra kerül a vásárló.
- Elérhetőségek:
 - Folyamatban lévő áruhitel igényléssel kapcsolatban felmerülő kérdés vagy panasz esetén – az OTP Bank Nyrt. ügyfélszolgálatán belül a Videóbank áruhitel információs vonalát kereshetik a vásárlók: +36 1 366 6217.
 - Már megkötött áruhitel szerződés részleteivel kapcsolatos panasz esetén pedig az OTP Bank Nyrt. áruhitel szolgáltatással foglalkozó ügyfélszolgálati csatornáján tudnak a bank ügyfelei panaszt tenni – Hitelinformációs vonal: +36 1 299 2999.

Etikai Alapelvek

1. A fazz.hu az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.
2. A fazz.hu az ügyfelek bejelentéseinek kezelése során nem csak a hatályos jogszabályi rendelkezések, hanem a piaci legjobb gyakorlat elvét követi és az ügyfél elégedettséget és objektivitást tartja a legfontosabb szempontnak.
3. A Panaszkezelési tájékoztató alapelve, hogy a fazz.hu tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok fontos ismereteket hordoznak a fazz.hu számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítjük a tevékenységünkbe.
4. További alapelv, hogy a fazz.hu a panaszokat és az ügyfeleket mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

5. A fazz.hu a panaszkezelési eljárás során tudomására jutott adatokat bizalmasan, a törvényi előírásoknak megfelelően kezeli.

Amennyiben az Ön fennálló fogyasztói jogvitája a fazz.hu-val, illetve a Kereskedővel való tárgyalások során nem rendeződik, és Ön fogyasztónak minősülő Vásárló, akkor jogorvoslatért a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat.

Továbbá panaszával kapcsolatosan a fogyasztóvédelmi hatósághoz is fordulhat.

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 Testületekről bővebb információ a <http://www.bekeltetes.hu> oldalon érhető el.
- A területileg illetékes Békéltető Testületek felsorolása az Általános Szerződési Feltételek utolsó oldalán, valamint az alábbi linken érhető el: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.
- A békéltető testület előtt kezdeményezett jogorvoslati eljárásban Társaságunk eleget tesz együttműködési kötelezettségének, de általános alávetési nyilatkozatot nem tesz.
 - A Békéltető Testületek elérhetőségei: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek
 - Az Ön lakóhelye szerint illetékes békéltető testületről tájékozódjon a <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruletihonlapjai>, illetve a https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek internetes oldalakon.
 - Társaságunk székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetőségei:
 - Budapesti Békéltető Testület (címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99 I. em. 111.; levelezési címe: 1253 Budapest, Pf.: 10; Telefonszáma: +36-1-488-21-31; E-mail címe: bekelteto.testulet@bkik.hu)

Ön panaszával kapcsolatosan a fogyasztóvédelmi hatósághoz is fordulhat.

- Erről bővebb információ az alábbi linken érhető el: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

- Fogasztóvédelmi jogszabály megsértésével kapcsolatos bejelentéssel a lakóhelye vagy tartózkodási helye, ennek hiányában értesítési címe szerinti kormányhivatalhoz fordulhat. A kormányhivatalok elérhetősége: <https://kormanyhivatalok.hu/elerhetosegek>

Kelt.: Budapest, 2025. április 14.