

BN Zrt.

Panaszkezelés rendje

Szolgáltató székhelye: 1023 Budapest, Lajos utca 28-32.

Panaszügyintézés helye: 1023 Bp. Szépvölgyi út 6.

Szolgáltató levelezési címe: 1023 Budapest, Lajos utca 28-32.

Szolgáltató elektronikus levelezési címe: info@urbanplace.hu

Szolgáltató internetes címe: <https://hu.urbanrent.hu/>

Szolgáltató telefonszáma: tel:+36-70-440-4941

A Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a Felhasználó teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben a Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát telefonon, e-mail-ben, vagy levél útján is közölheti.

A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát átadja a Felhasználónak. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 (harminc) napon belül írásban megválaszolja, a panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató 5 (öt) évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

A Felhasználó panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezhet, az alábbiak szerint.

A Felhasználó, mint fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint első fokon a fővárosi és megyei kormányhivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

A Felhasználó panasa esetén békéltető testülethez fordulhat, melyek elérhetősége:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532

Fax száma: (76) 501-538

Név: Dr. Horváth Zsuzsanna

Email: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Mobil száma: (20) 283 34-22

Név: Dr. Bércesi Ferenc

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354,

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-871

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

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

Név: 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: Dr. Vári Kovács József

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszáma: (96) 520-217

Név: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

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

Telefonszáma: (52) 500-710, 500-745

Fax száma: (52) 500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Hadnagy utca 6.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Név: Dr. Gondos István

E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. em.

Telefonszáma: (20)-373-2570

Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit

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

Név: Dr. Bures Gabriella

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: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefonszáma: (1) 792-7881

Név: dr. Koncz Pál

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap cím: <http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php> vagy www.pestmegyeibekelteto.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000; 501-026

Név: Dr. Csapláros Imre

E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Mobil: (30) 664-213

Név: Mónus Gréta

E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Telefonszáma: (94) 312-356, 506-645

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszáma: (88) 814-121, 814-111

Fax száma: (88) 412-150

Név: Dr. Hetjaveczi Klára

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

Név: dr. Benke Zsófia

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

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 Felhasználó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Felhasználót megillető jogokkal és a Felhasználót 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.

A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, [ide kattintva](#). Ezt követően a Felhasználó bejelentkezést követően nyújthatja be panaszát az online felületen keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

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

Amennyiben a Felhasználó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a Felhasználónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani, amelyben az alábbi információkat kell feltüntetni:

(1) A keresetlevél bevezető részében fel kell tüntetni:

a) az eljáró bíróság megnevezését,

b) a felek nevét, perbeli állását, a felperes azonosító adatait, az alperes ismert azonosító adatait, de legalább lakóhelyét vagy székhelyét, és

c) a felperes jogi képviselőjének nevét, székhelyét, telefonszámát, elektronikus levélcímét, több jogi képviselő esetén a hivatalos iratok átvételére kijelölt jogi képviselő nevét.

(2) A keresetlevél érdemi részében fel kell tüntetni:

- a) a bíróság ítéleti rendelkezésére irányuló határozott kereseti kérelmet,
- b) az érvényesíteni kívánt jogot a jogalap megjelölése útján,
- c) az érvényesíteni kívánt jogot és a kereseti kérelmet megalapozó tényeket,
- d) az érvényesíteni kívánt jog, a tényállítás és a kereseti kérelem közötti összefüggés levezetésére vonatkozó jogi érvelést, és
- e) a tényállításokat alátámasztó és rendelkezésre álló bizonyítékokat, bizonyítási indítványokat az e törvényben meghatározott módon.

(3) A keresetlevél záró részében fel kell tüntetni:

- a) a per tárgyának az értékét, valamint a meghatározásakor figyelembe vett tényeket és jogszabályhelyet,
- b) a bíróság hatáskörét és illetékességét - ha az ügyben külföldi elem van, a joghatóságát is - megalapozó tényeket és jogszabályhelyet,
- c) a megfizetett illeték összegét és megfizetési módját, vagy az eljárási illeték megfizetésének hiányában a költségkezdvezmény engedélyezése iránti kérelmet, illetve jogszabály által biztosított illetékfizetés alóli mentesülés esetén ennek alapjául szolgáló tényeket és jogszabályhelyet,
- d) a nem természetes személy fél perbeli jogképességét, a fél törvényes képviselőjeként megjelölt személy és a meghatalmazott perbeli képviseleti jogát megalapozó tényeket és jogszabályhelyet, és
- e) a záró részben feltüntetett tényeket alátámasztó bizonyítékokat.

Budapest, 2021.04.01



BN Zrt