

Iktatószám: .....

## J E G Y Z Ó K Ö N Y V

### vásárlói minőségi kifogás intézéséről



*A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótá  
szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet alapján*

<b>Fogyasztó/vásárló neve:</b>			
<b>Fogyasztó/vásárló levelezési címe:</b>			
<b>Fogyasztási cikk azonosító adatai, megnevezése:</b>			
<b>Fogyasztási cikk vételára:</b>			
<b>Bizonylat sorszáma:</b>			
<b>Vásárlás helye, időpontja:</b>			
<b>Hiba bejelentésének időpontja:</b>			
<b>Hiba leírása:</b>			
<b>A fogyasztó/vásárló által érvényesíteni kívánt igény (jelölje X-el)*:</b>			
Kijavítás:	Kicserélés:	Árleszállítás:	Elállás:
<b>A kifogás rendezésének a módja:</b>			
<b>Amennyiben a rendezés módja a fogyasztói/vásárlói igényétől eltér, ennek indoklása:</b>			
<i>Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.</i>			
<b>Amennyiben a kifogás elutasításra kerül, ennek indoklása:</b>			
<b>Az időpont, amikor a fogyasztó/vásárló a terméket átveheti:</b>			

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Belföldi lakóhely vagy tartózkodási hely hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A testületek elérhetősége megtalálható a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon.

A jegyzőkönyvben rögzített személyes adatokat a Magyar Posta Zrt. a Polgári Törvénykönyv és 19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint a szavatossági/jótállási igény érvényesítése, a minőségi kifogás kezelése céljából kezeli.

Alulírott fogyasztó/vásárló nyilatkozom, hogy jelen jegyzőkönyv egy példányát a mai napon átvettem.

Alulírott vállalkozó a fentiekben megjelölt fogyasztási cikket intézkedés végett átvettem:

.....Év .....Hó .....Nap

.....  
Fogyasztó/vásárló

.....  
Vállalkozó

\* A Ptk. 6:159. § (2) és (2a) bekezdése, és a 6:173. § (2) bekezdése értelmében, a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendeletre is tekintettel kellékszavatossági és jótállási igény alapján a fogyasztó választása szerint

*elsősorban* kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak – másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet, vagy

*másodsorban* az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a szerződéstől elállhat különösen, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A fenti jegyzőkönyvben szereplő minőségi hibás termék általam választott rendezési módja rendben megtörtént. A terméket, vagy annak ellenértékét hiánytalanul átvettem:

20.... év ..... hó ..... nap

.....  
Fogyasztó/vásárló aláírása

## Adatkezelési tájékoztató

### 1. Ki az adatai kezelője?

Magyar Posta Zrt. (Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., Cg. 01-10-042463; adószám: 10901232-2-44).  
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: [adatvedelem@posta.hu](mailto:adatvedelem@posta.hu)

### 2. Milyen adatokat kezelünk?

A Magyar Posta Zrt. a jegyzőkönyvben feltüntetett adatokat kezeli, amit közvetlenül Öntől vesz fel.

### 3. Mi jogosítja fel a Postát az adatok kezelésére?

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:168-6:173 §-ban foglaltak érvényesítéséhez,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben [továbbiakban: NGM rend.] előírt jogi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges az adatkezelés. [Általános Adatvédelmi Rendelet 2016/679 EU rendelet 6. cikk (1) bek. c) pont]

### 4. Milyen célból kezeli a Posta az adatokat?

Adatait azért kezeljük, hogy szavatossági/jótállási igényét, minőségi kifogását kezelni, rendezni tudjuk és ezzel összefüggésben Önnel kapcsolatban legyünk.

### 5. Meddig kezeljük az Ön adatát?

Adatait a jegyzőkönyv felvételétől számított három (3) évig kezeljük. [NGM rend. 4. § (6) bek.] Ha jogi igény előterjesztése, érvényesítése, illetve védelme (például bírósági eljárás) folytán az adat kezelése szükséges, akkor a Magyar Posta Zrt. az adatot a 3 év lejárták követően a jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges ideig kezeli.

### 6. Kik ismerhetik meg az adatait?

Személyes adatait a Magyar Posta Zrt. jegyzőkönyvet felvevő és a szavatossági/jótállási igényét, minőségi kifogását kezelő munkavállalók, az ügyfélszolgálatot ellátó munkatársak ismerhetik meg. A Magyar Posta Zrt. belső működését, a munkavégzés szabályosságát rendszeresen ellenőrzi erre kijelölt szervezeti egységei útján, ezért az adatokat megismerhetik az ellenőrzést végző kollégák is (működésellenőrzési munkatársak, belső ellenőrök, biztonsági és védelmi munkatársak, az adatvédelmi tisztviselő), amennyiben az az ellenőrzés elvégzéséhez elengedhetetlen.

A jegyzőkönyvön szereplő adatokat továbbá az ellenőrző hatóság is megismerheti NGM rend. 4. § (6) alapján. Ugyancsak megismerhetik az adatokat konkrét eljárásban a törvény alapján arra feljogosított szervezetek, személyek, így a rendvédelmi szervek (például: rendőrség, katasztrófavédelem), ügyészség, bíróságok annyiban és olyan mértékben, amely a megkeresésük, jogszabályban előírt kötelezettségük céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges és a cél elérésére alkalmas.

### 7. Kikkel közöljük az adatait (adatfeldolgozók és más címzettek)?

Az adatkezeléshez a Magyar Posta Zrt. adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

A Magyar Posta Zrt. a papíralapon kezelt adatokat is az előírt adatvédelmi követelményeknek megfelelően semmisíti meg az őrzési idő lejártával.

### 8. Milyen jogok illetik meg?

Adatainak kezelésével kapcsolatos jogait az alábbi elérhetőségeken benyújtott kérelme útján gyakorolhatja bármikor korlátozás nélkül és ingyenesen:

- Ügyfélszolgálati Igazgatóság 3512 Miskolc címen, továbbá
- az [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu) e-mail címen, vagy
- a 06-1/767-8282 telefonszámon,
- személyesen a postahelyen.

A Magyar Posta Zrt. a kérelmére a választ indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelme benyújtásától számított 1 hónapon belül adja meg az Ön számára. Ha a kérelem nagyon összetett vagy nagyszámú kérelem kerül benyújtásra, akkor a Magyar Posta Zrt. jogosult meghosszabbítani 2 hónappal ezt a határidőt, de erről Önt 1 hónapon belül értesíteni fogjuk.

Ha valamely okból nem tudjuk kérelmét teljesíteni, akkor ennem okairól is fogjuk Önt tájékoztatni a kérelme benyújtásától számított 1 hónapon belül.

Megalapozatlan vagy ugyan azokra az adatokra vonatkozóan rendszeresen ismétlődő, túlzó kérelmek esetén a teljesítés díját felszámítjuk vagy megtagadjuk a kérelmet.

**a. Tájékoztatás (hozzáférés) kérése**

A Magyar Posta Zrt. az adatai kezelésére vonatkozó tájékoztatás kérésére – erre irányuló kérése esetén írásban – megadja az Ön számára a kezelt adatait és az adatkezelés-re vonatkozóan Ön által kért információkat. Ha kérelmében konkrétan nem jelöli meg mikre kíváncsi, akkor az adatain túl az alábbiakról adunk tájékoztatást:

- az adatai kezelésének céljairól,
- arról, hogy milyen adatait kezeljük,
- azokról, akikkel az adatokat közöltük vagy közölni fogjuk,
- az adatok tárolásának időtartamáról,
- az Ön adatkezeléssel kapcsolatban gyakorolható jogairól,
- az adatok forrásáról.

**b. Az adat helyesbítésének (módosításának) kérése**

Ön kérheti az adatának helyesbítését. Ez azt jelenti, hogy ha rossz, nem valós adatát kezeli a Magyar Posta Zrt. akkor az kérheti annak módosítását, a helyes, valós adat kezelését. A módosítani kért adat valóságát alá kell támasztania, és igazolnia kell azt is, hogy Ön kérheti az adat módosítását. A Magyar Posta Zrt. csak így tudja megítélni azt, hogy az új adat valós-e, és ha igen, akkor módosíthatja-e a régit.

Ha nem egyértelmű, hogy a kezelt adat helyes-e vagy pontos-e, akkor a Magyar Posta Zrt. az adatot nem helyesbíti, hanem korlátozza annak kezelését, mindaddig, amíg az adat helyessége, pontossága megállapításra nem kerül.

Az Önről nyilvántartott adatokat hiányos nyilván-tartás esetén az Ön kérésére ki is egészítjük, ha adata szükséges ahhoz a tevékenységhez, amire az adatot felhasználjuk.

**c. Az adatkezelés korlátozása**

Ön kérheti, hogy a Magyar Posta Zrt. korlátozza az adatainak kezelését. Ebben az esetben az Ön adatait nem fogjuk felhasználni, azokat csak tároljuk. Az Ön adatainak kezelését akkor korlátozzuk, ha Ön

- vitatja, hogy az általunk kezelt adatok pontosak, de még ellenőriznünk kell az adatai pontosságát,
- ellenzi, hogy adatait töröljük, és kéri azok megőrzését,
- igényli, hogy adatait megtartsuk, mert azok felhasználásával jogi igényt szeretne érvényesíteni.

**d. Az adat törlésének kérése, tiltakozás az adatkezelés ellen és az adat hordozásának kérése**

Tekintettel arra, hogy a Magyar Posta Zrt. a jegyzőkönyvön feltüntetett adatokat az NGM rendelet alapján köteles kezelni, ezért Önt a tiltakozás, a törlés és az adatok hordozásának joga nem illeti meg.

**9. Hova fordulhat jogai védelmében?**

Javasoljuk, hogy először a Magyar Posta Zrt-t keresse meg panaszával a 8. pontban szereplő elérhetőségeken, hogy azt kezelni tudjuk. Fordulhat továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11, postacím: 1363 Budapest, Pf. 9. e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu); honlap: [naih.hu](http://naih.hu)) valamint választása szerint lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez.