

ÁLTALÁNOS PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ FOGYASZTÓK RÉSZÉRE

I. Általános tájékoztatás

Vállalkozás neve (a továbbiakban: **Vállalkozás**): **CarNet Auto-Fort Kft.**
Székhelye: **1044 Budapest, Váci út 66-72.**

A Vállalkozás a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgy. tv.**) alapján az Ügyfeleit az alábbiakról tájékoztatja.

Jelen tájékoztató vonatkozásában Ügyfélnek minősül az Fgy. tv. 2. § 10. pontja szerinti fogyasztó:

- a) az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;
- b) a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; továbbá a mikro-, kis- és középvállalkozás (a továbbiakban együtt: KKV), amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;
- c) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás

További lényeges fogalmak:

Panasz: a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Vállalkozás: aki az 1. § (1) bekezdése szerinti tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

Áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.

Békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.

Forgalmazás: valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is.

II. A panasz bejelentésének módjai

Az Ügyfél a panaszát az alábbi úton jelentheti be a Vállalkozás részére, minden esetben térítésmentesen:

1. Írásbeli panasz

Írásbeli panaszbejelentés esetén az Ügyfél a panaszát a lent megjelölt (II.2. pont) „Panaszügyintézés helyére” küldött postai küldemény formájában, vagy a Vállalkozás autofort@autofort.hu e-mail címére küldött elektronikus levél útján jelentheti be.

2. Szóbeli panasz

Az Ügyfél szóbeli panaszát személyesen az alábbi helyszíne(ek)n teheti meg:

Panaszügyintézés helye a vállalat telephelyein az adott márkaképviselő és üzletág működése szerint:

1044 Budapest, Váci út 66-72.

1097 Budapest, Könyves K. krt. 3.

1215 Budapest, Védgát u. 45.

1215 Budapest, Védgát u. 14.

Nyitvatartási idő: a kifüggesztett nyitva tartás szerint.

Az Ügyfél szóbeli panaszát telefonon is bejelentheti:

Telefonszám: 061 452 9700 hétfőtől péntekig 7-17 óra között

III. A panasz kivizsgálása

3.1. A panasz kivizsgálása térítésmentesen történik.

3.2. A Vállalkozás a panaszt – a panasz elbírását érdemben befolyásoló – valamennyi bizonyíték beszerzését és mérlegelését követően bírálja el. Amennyiben a panasz elbírálásához szükséges, a Vállalkozás az Ügyféllel további egyeztetéseket kezdeményez. A Vállalkozás biztosítja az előítéletmentes panaszkezelési eljárás lefolytatását, valamint - az Ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére - a vizsgálatnál való jelenlét lehetőségét.

3.3. A Vállalkozás a panasz elutasítására irányuló döntését – a 3.9. pontban foglalt kivétellel – indokolni köteles.

3.4. Az írásbeli panaszt a Vállalkozás a beérkezését követően legfeljebb harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni, illetve intézkedni a válasz Ügyféllel való közlése iránt. A Vállalkozás a választ az Ügyféllel az Ügyfél által a panaszban, vagy az arról felvett jegyzőkönyvben megjelölt módon (postai út vagy e-mail) közli. Amennyiben a panasz vagy a jegyzőkönyv erre vonatkozó igényt nem tartalmaz, a Vállalkozás a választ a panasz bejelentésével egyező módon, személyesen történt panaszbejelentés esetén az Ügyfél által megjelölt e-mail címre történő elektronikus levél útján közli az Ügyféllel.

3.5. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni. Ebben az esetben a válaszadási határidő 30 nap.

3.6. A 3.5. pont szerinti jegyzőkönyvet a Vállalkozás személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben köteles az Ügyfélnek átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig legkésőbb a panasz tárgyában hozott érdemi válasszal egyidejűleg köteles megküldeni az Ügyfélnek.

3.7. A telefonon közölt szóbeli panaszt a Vállalkozás egyedi azonosítószámmal látja el, amelyről az Ügyfelet tájékoztatja.

3.8. A Vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet, az írásbeli panaszt és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A Vállalkozás az általános elévülési időre figyelemmel a jegyzőkönyvet hosszabb ideig is megőrizheti.

3.9. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Ügyfél neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Ügyfél aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
- h) figyelmeztetés arra vonatkozóan, hogy ha az Ügyfél a jegyzőkönyv felvétele során a jelen bekezdés a) és a c) pontjában foglalt adatokat nem adja meg, vagy az e) pont szerinti aláírást megtagadja, a Vállalkozást a szóbeli panasz elintézése során indokolási kötelezettség, valamint határidő megtartására vonatkozó kötelezettség nem terheli.

IV. Egyéb tájékoztatás

4.1. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett panasz kivizsgálását a Vállalkozás mellőzheti.

4.2. A panasz elutasítása, vagy a válaszadásra nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, valamint – amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt – a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) szerint illetékes bírósághoz fordulhat.

4.3. A békéltető testületek listáját, illetve elérhetőségeit jelen Panaszkezelési tájékoztató 1. sz. melléklet tartalmazza. A Vállalkozás a fogyasztónak minősülő Ügyfelet a panasz elutasításáról rendelkező döntésében az illetékes békéltető testület elérhetőségeiről külön is tájékoztatja.

4.4. A Vállalkozás külön tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a fogyasztó fogalmi köre bővebb, mint a Ptk.-ban rögzített fogalom, amely helyett az Fgy. tv. 2. § 10. b) pontja szerinti fogalom az irányadó.

4.5. Amennyiben a Vállalkozás fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével járt el – így különösen panaszkezelési kötelezettségének vagy tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, békéltető testületi eljárásban nem volt együttműködő, vagy egyebekben az Fgy. tv.-ben vagy annak végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezéseket nem tartotta be – az Ügyfél a lakóhelye szerint illetékes vármegyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez fordulhat, amelyek listáját a 2. sz. melléklet tartalmazza.

4.6. A Vállalkozás tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az Fgy. tv. 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

V. Záró rész

5.1. Jelen Panaszkezelési tájékoztató 2026.02.01.-től hatályos.

5.2. A Vállalkozás jelen Panaszkezelési tájékoztató Ügyfelek által történő megismerését az alábbiak szerint teszi lehetővé:

- a Panaszkezelési tájékoztató az Ügyfélszolgálati helyiségben kifüggesztésre kerül;
- a Vállalkozás a Panaszkezelési tájékoztatót a www.carnet.hu/auto-fort honlapján közzéteszi.

Budapest, 2026.02.01.


CarNet Auto-Fort Kft.
1044 Bp., Váci út 66-72.
Adószám: 10689042-2-44
3.
Stégnér Zsolt ügyvezető
CarNet Auto-Fort Kft.

1. SZ. MELLÉKLET

Békéltető Testületek és elérhetőségeik

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a www.bekeltetes.hu oldalon.

1. Baranya Vármegyei Békéltető Testület Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422 Elnök: Dr. Göbölös Réka Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu	2. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376. Telefonszáma: (46) 501-090 Elnök: Dr. Tulipán Péter Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
3. Budapesti Békéltető Testület Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10. Telefonszáma: (1) 488-2131 Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu	4. Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Elnök: Dr. Horváth Péter Károly Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu
5. Fejér Vármegyei Békéltető Testület Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Elnök: Dr. Csapó Csilla Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu	6. Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A. Telefonszáma: (96) 520-217 Elnök: Dr. Bagoly Beáta Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu
7. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15. Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745 Elnök: Dr. Hajnal Zsolt Honlap cím: www.hbmbekeltetes.hu E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu	8. Pest Vármegyei Békéltető Testület Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2. Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81 Telefonszáma: (1) 792-7881 Elnök: Dr. Nadrai Géza Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Adatok forrása: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai/> / www.bekeltetes.hu

2. SZ. MELLÉKLET
Fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei

Név: Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. Telefonszám: 06-76-795-710 E-mail cím: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu	Név: Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. Telefonszám: (72) 795-398 E-mail cím: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu
Név: Békés Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4. Levelezési cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4. Telefonszám: (66) 546-150 E-mail cím: fogyved@bekes.gov.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1. Telefonszám: 46/512-971 E-mail cím: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu
Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em. Telefonszám: +36 1 450-2598 E-mail cím: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu	Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefonszám: 62/680-530 E-mail cím: petrik.sandor@csongrad.gov.hu
Fejér Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936. Telefonszám: 06-22-501-751 E-mail cím: fogyved@fejer.gov.hu	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7. Telefonszám: (96) 795-950 Fax szám: (96) 795-955 E-mail cím: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: Debrecen (4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.) Telefonszám: (+36 52) 533-924 Fax szám: (+36 52) 327-753 E-mail cím: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu	Heves Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 81. Telefonszám: 06 (36) 515-469 Fax szám: 06 (36) 516-040 E-mail cím: fogyved@heves.gov.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8. Telefonszám: (56) 422-603 E-mail cím: jasz.kmmf@jasz.gov.hu	Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2. Telefonszám: (34) 309-303 Fax szám: (34) 309-302 E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu
Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 3100 Salgótarján, Karancs út 54. Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf. 308. Telefonszám: 06 (32) 511-116 E-mail cím: fogyved@nograd.gov.hu	Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 1088. Budapest, József krt. 6. Telefonszám: (1) 459-4843 E-mail cím: fogyved@pest.gov.hu
Somogy Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 7400, Kaposvár, Vásártéri u. 2. Telefonszám: 06 (82) 510-868 E-mail cím: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77. Telefonszám: 06-42/500-694 Fax szám: 06- 42/504-398 E-mail cím: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. Telefonszám: (74) 795-385 Fax szám: (74) 999-103 E-mail cím: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu	Vas Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. Levelezési cím: 9701 Szombathely, Pf. 29. Telefonszám: 94/ 505-220, 94/ 505-219 Fax szám: 94/ 506-984 E-mail cím: fogyasztovedelem@vas.gov.hu
Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefonszám: (88) (88) 550-510 E-mail cím: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu	Zala Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24. Telefonszám: 92/510-530 E-mail cím: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu