



## PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

ISO 9001  
ISO/IEC 27001  
2. kiadás 1. módosítás  
Érvényes: 2023.12.08.

A Multi Alarm Zrt. (székhelye: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8., cégjegyzék száma: 01-10-0443636, adószáma: 11365073-2-42; a továbbiakban: Szolgáltató) az eljárásával kapcsolatos panaszt a Szolgáltató levelezési címen, ügyfélszolgálatán, továbbá az ügyfélszolgálat telefonos és elektronikus elérhetőségein fogad. A levelezési címeket és az ügyfélszolgálatok elérhetőségét, nyitva tartását a Szolgáltató a honlapján (<https://multialarm.hu/kapcsolat/>) közzé teszi.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató a lehetőségekhez képest azonnal megvizsgálja, amennyiben ez nem lehetséges, továbbá írásbeli panasz esetén a beérkezését követő 30 napon belül írásban válaszolja meg.

A panasz elutasítása esetén a fogyasztó – a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében – a belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye, ennek hiányában a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület (Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.) eljárását kezdeményezheti.

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 tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Az egyes békéltető testületek elérhetőségeit itt találja:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Telefon: 06 (1) 488 21 31

Az online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban alternatív vitarendezésként lehetőség van az EU által létrehozott Online Vitarendezés honlap használatára is. Az online vitarendezési platform felhasználható az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez. Az Online Vitarendezésről bővebben itt tájékozódhat:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>