

ÉPÍTKEZŐK FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETE
Association of Building-trade Consumer Protection



ÉFE - PANASZMENTESSÉGI IGAZOLÁS
SZABÁLYZAT



ÉPÍTKEZŐK FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETE
Association of Building-trade Consumer Protection

www.nyugodtepitkezes.hu

ÉFE - PANASZMENTESSÉGI IGAZOLÁS
SZABÁLYZAT

- I. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállításának célja**
- II. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállításának feltételei**
- III. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállításának megtagadása**
- IV. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás érvénytelennek nyilvánítása**
- V. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás érvényességi ideje**
- VI. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás érvénytelenné válása**
- VII. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás használatának szabályai**

ÉFE PANASZMENTESSÉG SZABÁLYZAT

Az ÉFE Panaszmentességi Igazolást az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete állítja ki azon gazdálkodó szervezetek számára, akik e Szabályzatban előírtaknak megfelelnek, illetve az abban leírtakat magukra nézve kötelező érvényűnek elfogadják.

I. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállításának célja

A ÉFE Panaszmentességi Igazolás célja többek között, hogy a fogyasztóvédelem iránt fogékony és a társadalmi felelősségvállalásban aktív szerepet vállaló vállalatokat tömörítse, és ezáltal új csatornát teremtsen:

1. a fogyasztói jogok és gazdasági érdekek hatékonyabb érvényesítésének;
2. a fogyasztók széles körét érintő súlyos jogsértések megelőzéséhez az építőiparban;
3. olyan gyakorlatok kialakítására, amelyek elősegítik a fogyasztók és a szolgáltatók között kötendő ügyletekhez kapcsolódó bizalmat és megbecsülés megerősödését;
4. az építőipari tevékenységet végző vállalkozások szakmai és etikai színvonalbeli emelkedésének ösztönzéséhez;

II. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállításának feltételei

1. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállítása a gazdálkodó szervezet önkéntes igénylése alapján történik.
2. Az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete az ÉFE Panaszmentességi Igazolást kizárólag abban az esetben állítja ki, ha az azt igénylő gazdálkodó szervezet az **ÉFE Panasznyilvántartásban*** nem szerepel, illetve az ebben a Szabályzatban előírt további feltételeknek megfelel, valamint az abban előírtakat magára nézve kötelező érvényűnek elfogadta.

* Az ÉFE Panasznyilvántartás olyan határozatokat tart nyilván, amelyeket fogyasztói jogsértési ügyben a 1997. évi CLV. Fogyasztóvédelmi Törvényben leírt Békéltető Testület, vagy a Magyar Köztársaság Bírósága az egyes gazdálkodó szervezetek terhére hozott. A határozatokat az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete elsősorban a fogyasztók bejelentése alapján ismerheti meg, de tudomást szerezhet azokról bármely más természetes, vagy jogi személy, illetve szervezet, intézmény vagy hatóság közreműködésével is. A határozatokat, valamint azok tartalmát, az ÉFE a vonatkozó törvények betartásával kezeli

A fentebb leírtak alapján az a gazdálkodó szervezet (cég, vállalkozás) kerül be az ÉFE Panasznyilvántartásába, amellyel szemben az alábbi tények közül legalább egy megállapítható:

- a) az érintett gazdálkodó szervezet tevékenységével kapcsolatos fogyasztói panaszügyben az 1997. évi CLV. Fogyasztóvédelmi Törvényben leírt Békéltető Testület terhelő határozatot ill. ajánlást hozott, de a gazdálkodó szervezet a határozatot ill. ajánlást nem hajtotta végre,
- b) a Magyar Köztársaság Bírósága a szolgáltatóra nézve fogyasztói jogsértés, vagy károkozási ügyben jogerősen terhelő ítéletet hozott, és a szolgáltató a fogyasztónak okozott kárt nem térítette meg.
- c) az érintett cég/vállalkozás megszűnt és a garanciális kötelezettségek, illetve más szerződésben vállalt, vagy törvényileg előírt kötelezettségek teljesítéséről annak tulajdonosai nem gondoskodtak.
- d) a természetes személy nem volt tulajdonos olyan vállalkozásban, amely az előző pontokban érintve volt, de felelős hatáskörben, személyes közreműködése megállapítható.

3. A ÉFE Panaszmentességi Igazolással rendelkező gazdálkodó szervezet kötelezettséget vállal arra, hogy tevékenységét a hatályos jogszabályok, valamint jelen Szabályzat figyelembevételével végzi,

4. Kötelezettséget vállal arra, hogy tevékenységét a szakmájának előírásai szerint, illetve a tőle elvárható gondossággal, szakszerűen végzi, továbbá a fogyasztó (megrendelő) jogait minden esetben tiszteletben tartja,

5. Tevékenysége során törekszik arra, hogy a megrendelőnek ne okozzon kárt, ha ez mégis megtörténik, az okozott kárt megtéríti,

6. Tudomásul veszi, hogy tevékenységével kapcsolatban érkező fogyasztói panaszokat az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete a Békéltető Testülethez továbbíthatja.

7. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolással rendelkező gazdálkodó szervezet a fogyasztóbarát piaci viszonyok kialakulása érdekében, az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesületének pártoló tagjaként vállalja, hogy személyes közreműködéssel valamint évente 18.000,- forinttal, azaz tizennyolcezer forinttal támogatja az Egyesületet munkájában és céljainak elérésében.

8. Az alábbi eseményeket a Panaszmentességi Igazolással rendelkező szolgáltató haladéktalanul köteles bejelenteni az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesületének: névváltozás; címváltozás; a cég tulajdonosi szerkezetében történt változás; amennyiben tevékenységével kapcsolatban ellene büntetőjogi vagy polgári peres eljárás indul illetve ha Békéltető Testületi eljárást kezdeményeznek ellene; valamint ha a gazdálkodó szervezet csőd-, vagy teljes körű végrehajtási eljárás vagy a fizetés képtelenségi rendelet szerinti eljárás alá kerül.

III. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállításának megtagadása

Az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete minden esetben megtagadja az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállítását, amennyiben:

1. megállapítható, hogy az igénylő gazdálkodó szervezet tevékenységével kapcsolatos fogyasztói panaszügyben a 1997. évi CLV. Fogyasztóvédelmi Törvényben leírt Békéltető Testület határozatot hozott, és a gazdálkodó szervezet a határozatot nem hajtotta végre,
2. megállapítható, hogy a Magyar Köztársaság Bírósága a szolgáltatóra nézve fogyasztói jogsértés, vagy károkozási ügyben jogerősen terhelő ítéletet hozott, és a szolgáltató a fogyasztónak okozott kárt nem térítette meg,
3. megtagadható az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállítása azon gazdálkodó szervezet számára, amelynek tulajdonosai között szerepel olyan személy, aki korábban tulajdo-nosként szerepelt olyan vállalkozásban, amely az ÉFE Panaszmentességi Igazolásra való jogosultságát elveszítette,
4. megállapítható, hogy az ÉFE Panaszmentességi Igazolást igénylő gazdálkodó szervezet csőd-, vagy teljes körű végrehajtási eljárás, vagy fizetéseképtelenségi rendelet szerinti eljárás alá kerül.

IV. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás érvénytelennek nyilvánítása

1. Az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete az ÉFE Panaszmentességi Igazolást határidő nélkül érvénytelennek nyilvánítja, ha azok a lényeges feltételek, amelyek az igazolás kiadásának időpontjában adottak voltak, már nem állnak fenn.
2. Az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek a szolgáltatót az ÉFE Panaszmentességi Igazolás meg nem adása, vagy érvénytelenné válása következtében érik.

V. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás érvényességi ideje

Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás érvényességi ideje a kiállítás időpontjától számított egy év. Amennyiben az ÉFE Panaszmentességi Igazolás érvényességi ideje lejár, de az érintett gazdálkodó szervezet e szabályzatban rögzített feltételeknek továbbra is megfelel, úgy az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete az igazolás érvényességi idejét automatikusan további 1 évre meghosszabbítja.

VI. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás érvénytelenné válása

Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás akkor válik érvénytelenné, ha:

1. Az igazolás birtokosa az érvényességi idő lejárta előtt 1 hónappal írásban jelzi, hogy a tárgyév végével nem igényli az automatikus meghosszabbítást a következő évre,
2. Ha az érintett gazdálkodó szervezet pártoló tagsága az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesületében megszűnik
3. Az igazolás birtokosa beszünteti azon tevékenységét, amelyhez kapcsolódóan az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállításra került.

VII. Az ÉFE- Panaszmentességi Igazolás használatának szabályai

Az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete az ÉFE – Panaszmentességi Igazolás birtoklására (logó használati jog) vonatkozó hivatkozást szabályozza, valamint útmutatást ad ezen szabályok be nem tartásának következményeire.

1.A logó használatának általános szabályai

- a. Az ÉFE - Panaszmentességi Igazolással rendelkező gazdálkodó szervezet kommunikációjában felhasználhatja ÉFE pártoló tagságát és az ÉFE - Panaszmentességi Igazolás birtoklását. Az ÉFE - Panaszmentességi igazolás birtoklásának tényét jogosult nyomtatványain (weboldal, fejléces papírokon, jegyzőkönyveken, tanúsítványokon, cégbemutató anyagokon, stb.) feltüntetni jelen szabályzat előírásait betartva.
- b. Az ÉFE - Panaszmentességi Igazolás birtoklásának tényére korlátozás nélkül lehet hivatkozni olyan bizonylatokon, amelyek a szolgáltató tevékenységének eredményeit tartalmazzák.
- c. Amennyiben az ÉFE - Panaszmentességi Igazolással rendelkező gazdálkodó szervezet tevékenysége során alvállalkozót bíz meg, a hivatkozás nem keltheti azt a látszatot, hogy a megbízott alvállalkozó is birtokolja az ÉFE – Panaszmentességi Igazolást.
- d. Tilos az ÉFE - Panaszmentességi Igazolással kapcsolatban valótlan dolgot sugallni a fogyasztók felé.
- e. Ha gazdálkodó szervezet PR- és reklámtevékenysége során a Panaszmentességi igazolás birtoklására hivatkozik, a logóját feltünteti, ezt csak oly módon teheti, hogy jelen szabályzat előírásait ne sértse.

f. Ha az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete felfüggeszti, vagy visszavonja a szolgáltató ÉFE - Panaszmentességi Igazolását, úgy annak azonnal meg kell szüntetnie a hivatkozás mindennemű használatát.

g. Az ÉFE - Panaszmentességi Igazolás használatára vonatkozó szabályok betartását az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete ellenőrizheti.

2. Az ÉFE - Panaszmentességi Igazolás birtoklására való hivatkozás módja

Az ÉFE - Panaszmentességi Igazolás birtoklására való hivatkozás csak a következő meghatározások használatával engedélyezett:



Igazolás száma:

A hivatkozásban ÉFE - Panaszmentességi Igazolás számát minden esetben olvashatóan fel kell tüntetni. A hivatkozás jogosulatlan, használata esetén az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete a következő intézkedéseket rendelheti el:

- Helyesbítés,
- A jogosulatlan, helytelen vagy félrevezető használat, illetve hivatkozás nyilvánosságra hozatala,
- Indokolt esetben polgárjogi, vagy büntetőjogi eljárás kezdeményezése.

Az ÉFE - Panaszmentességi Igazolás birtoklásával kapcsolatos, jelen dokumentumban nem szabályozott kérdésekben állásfoglalásra az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete jogosult.

Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete