



Panaszkezelési útmutató

Panasz benyújtása:

1. Postai úton, levelezési cím: Aranykereskedő Kft., 1117 Budapest, Budafoki út 111-113.

2. Elektronikus levélben, elektronikus levelezési cím:
sandor.mohai@aranykereskedokft.hu

3. Telefonon: +36-1-799-9820 munkanapokon 9-17 óráig.

4. Telefaxon, telefaxszám: Tel: +36-1-799-9821

5. Személyesen írásban és szóban, az Aranykereskedő Kft. telephelyén: 1085 Budapest, József krt. 40. szám alatt, munkanapokon 9-17 óráig.

A panasz felvétele után az Aranykereskedő Kft. **30 napon** belül köteles indoklással válaszolni.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet az Aranykereskedő Kft. válaszával, az alábbi testületekhez fordulhat:

1. Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága (SZTFH)

- **Székhely:** 1123 Budapest, Alkotás utca 50.
- **Levelezési cím:** 1538 Budapest, Pf. 547.
- **Telefonszám:** +36 1 550 2500
- **E-mail cím:** sztfh@sztfh.hu
- **Elektronikus ügyintézés:** e-Papír szolgáltatáson keresztül (témacsoport: Panasz, közérdekű bejelentés).

2. Békéltető Testületek (Fogyasztói jogvita esetén)

Ha a kereskedővel nem sikerült megegyeznie és anyagi követelése van (pl. vételár visszatérítése), a területileg illetékes [Békéltető Testülethez](#) fordulhat.

- **Budapesti Békéltető Testület elérhetősége:**



- **Cím:** 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
- **Telefon:** +36 1 488 2131
- **E-mail:** bekelteto.testulet@bkik.hu
- A lakóhelye szerinti további testületek listáját a Bekeltetes.hu oldalon találja.

3. Fogyasztóvédelmi Hatóság

Amennyiben a kereskedő magatartását (pl. megtévesztő tájékoztatás) sérelmezi, bejelentést tehet a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi osztályain. Ezt legegyszerűbben az Online Fogyasztóvédelmi Panaszbejelentő felületen teheti meg.