Link: https://www.jegy.dogshow.hu/page-complaint
Tartalom kulcs / Content key: complaint | Nyomtatás időpontja / Print time: 2026-11-07 15:53:58
Ellenőrző kód / Check code: 9dd6329abf753706855f5f0ac2e4336f

Política de gestión de quejas

Nombre de la empresa: DOG SHOW Kft. (SRL Sociedad de Responsabilidad Limitada)

Número de registro mercantil: 07-09-035419

Domicilio social: 8000 Székesfehérvár, Tóvárosi lakónegyed 31, 3.ª planta, 2.ª puerta

Dirección postal: 8000 Székesfehérvár, Balaton út 117

Número de identificación fiscal: 23099197-2-07

Organismo registral: Tribunal de Apelaciones de Székesfehérvár

1. Objeto y ámbito de aplicación de la política

La presente política de gestión de reclamaciones (en adelante, la Política) tiene por objeto regular el procedimiento para la tramitación de las reclamaciones de los consumidores relacionadas con la inscripción en exposiciones caninas y los servicios conexos prestados por DOG SHOW (en adelante, el Proveedor de Servicios) de forma uniforme, transparente y conforme a la legislación vigente.

El alcance de esta Política abarca a todas las personas físicas y jurídicas (en adelante, el Consumidor) que utilicen los servicios prestados por el Proveedor de Servicios a través de su sitio web nevezes.dogshow.hu y que se pongan en contacto con el Proveedor de Servicios para presentar una reclamación.

2. Marco legal

El Proveedor de Servicios cumple con las siguientes leyes, reglamentos y disposiciones legales en la gestión de reclamaciones:

- Ley CLV de 1997 sobre Protección del Consumidor
- Decreto Gubernamental 45/2014 (II. 26.) sobre las normas de detalle de los contratos entre consumidores y empresas
- Decreto 19/2014 (IV. 29.) del Ministerio de Justicia sobre las normas procesales para la tramitación de reclamaciones de garantía relativas a bienes vendidos en virtud de un contrato entre un consumidor y una empresa
- Ley V de 2013 (Código Civil) sobre garantías y avales de productos

3. Métodos para presentar una reclamación

El Consumidor puede presentar una reclamación al Proveedor de Servicios de las siguientes maneras:

3.1. Electrónicamente (por correo electrónico)

La reclamación puede enviarse a la siguiente dirección de correo electrónico:

panasz@dogshow.hu

3.2. Mediante formulario de contacto

La reclamación puede enviarse a través del formulario de contacto disponible en el sitio web del Proveedor de Servicios:

https://nevezes.dogshow.hu/contacts

3.3. Por correo postal

La reclamación puede enviarse por correo postal mediante una carta dirigida a la sede social del Proveedor de Servicios:

DOG SHOW Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Balaton út 117.

4. Proceso de gestión de reclamaciones

4.1. Recepción y registro de una reclamación

El Proveedor de Servicios registrará inmediatamente todas las reclamaciones de los consumidores recibidas y les asignará un identificador único. El Proveedor de Servicios enviará una confirmación de recepción de la reclamación al consumidor — si dispone de sus datos de contacto — en un plazo máximo de **8 días** hábiles a partir de la recepción.

4.2. Investigación de la reclamación

El Proveedor de Servicios examinará la reclamación inmediatamente después de su recepción, pero en un plazo máximo de **30 días**, y proporcionará una respuesta sustantiva.

Si no es posible investigar la reclamación de inmediato, el Proveedor de Servicios registrará la reclamación y su postura al respecto, información que pondrá a disposición del Consumidor.

4.3. Respuesta a la reclamación

El Proveedor de Servicios comunicará la respuesta sustantiva a la reclamación al Consumidor por escrito (por correo electrónico o postal). La respuesta incluirá:

- el resultado de la evaluación de la reclamación,
- la medida y la justificación de la resolución o el rechazo de la reclamación,
- en caso de rechazo de la reclamación: se informará al Consumidor de la autoridad o el organismo de conciliación ante el cual puede presentar la reclamación, así como de su sede, número de teléfono, datos de contacto por internet y dirección postal.

5. Registro de quejas

- El Proveedor de Servicios deberá mantener un registro de las quejas recibidas por los consumidores, el cual incluirá:
- el nombre, dirección o correo electrónico del consumidor,
- el lugar, la fecha y el método de presentación de la queja,
- una descripción detallada de la queja, una lista de los documentos, registros y demás pruebas presentadas por el consumidor,
- la declaración del Proveedor de Servicios respecto a la queja,
- la medida y el plazo para subsanar o rechazar la queja,
- el lugar y la fecha de registro.

El Proveedor de Servicios conservará el registro de la queja y una copia de la respuesta sustantiva

durante 3 años, de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables, y los presentará a las autoridades de supervisión cuando estas lo soliciten.

6. Recursos legales

Si el Consumidor detecta una violación de sus derechos, tiene derecho a presentar una queja ante la autoridad de protección al consumidor competente según su lugar de residencia.

6.1. Autoridad competente en materia de protección del consumidor

El Consumidor podrá ponerse en contacto con el departamento de protección del consumidor de la oficina gubernamental del condado competente según su lugar de residencia. La autoridad competente según el domicilio social del Proveedor de Servicios es:

Fejér Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Dirección: H-8000 Székesfehérvár, Honvéd u.8

Teléfono: +36-22-501-751

Correo electrónico: fogyved@fejer.gov.hu

6.2. Órgano arbitral

El consumidor también puede dirigirse al órgano arbitral competente según su lugar de residencia, domicilio o sede social. El órgano arbitral competente según la sede social del proveedor de servicios es:

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Junta de Arbitraje del Condado de Fejér

Dirección: H-8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Teléfono: +36-22-510-310

Correo electrónico: bekeltetes@fmkik.hu

Sitio web: https://bekeltetes.hu/

7. Tratamiento de datos

Durante la tramitación de reclamaciones, el Proveedor de Servicios trata los datos personales del Consumidor de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD) y la Ley CXII de 2011 (Ley de Información). Los datos personales se tratan exclusivamente en la medida y durante el tiempo necesarios para evaluar la reclamación y cumplir con las obligaciones legales.

8. Disponibilidad de la política

Esta Política de Gestión de Reclamaciones está disponible y se puede descargar de forma permanente en el sitio web del Proveedor de Servicios en el siguiente enlace:

https://nevezes.dogshow.hu/page-complaint. El Proveedor de Servicios se reserva el derecho de modificar la Política de conformidad con los cambios en la legislación aplicable. El Proveedor de Servicios informará a los Usuarios en su sitio web sobre las modificaciones.

9. Entrada en vigor

Esta Política de Gestión de Reclamaciones entra en vigor el 3 de septiembre de 2026.

2026-09-09 01:48:22