

Elkötelezettségünk - panaszkezelési információk

Minden ügyfelünk fontos számunkra, és úgy hisszük, hogy mindenkinek joga van arra, hogy mindig korrekt, gyors és udvarias szolgáltatást kapjon. A következő oldalak vázolják azt a folyamatot, amelyben a választott Klarna termékkel kapcsolatos panaszát kezeljük.

A panaszok a Klarna magatartásával, tevékenységével, mulasztásaival vagy szolgáltatásaival kapcsolatos igények, amelyek egy szerződés megkötése előtt vagy azzal összefüggésben, a szerződés során, vagy a szerződéses kapcsolat megszűnésekor vagy azt követően történtek.

- Panasz a következő módok egyikén tehető:
 - Szóban - egy az [ügyfélszolgálattal - <https://www.klarna.com/hu/ugyfelszolgalat>] folytatott telefonbeszélgetés során.
 - Ügyfélszolgálati részlegünk jelenlegi nyitvatartási idejét a fenti hivatkozásra kattintva tekintheted meg.
 - Elektronikusan - csevegéssel a [Klarna-alkalmazást <https://app.klarna.com/support/>] használva az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején belül, vagy bármikor a [Klarna weboldalán <https://klarna.com/hu/panaszok/urlap>] található dedikált űrlapot használva.
 - Postán - panaszod beküldésére postán is lehetőséged van, ehhez használd a következő címet: Klarna Bank AB, Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Svédország
 - A Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a weboldalukon közzétett űrlapsablont [\[https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf\]](https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf) használva lehetőséged van írásbeli fogyasztói panaszt tenni a Klarna felé. A Klarna azonban a más formában, illetve az angol nyelven benyújtott írásbeli panaszokat is elfogadja.
 - Videóhívás - megkérheted a Klarnát, hogy hívjanak vissza téged, majd a videókapcsolaton keresztül közvetlenül a panaszkezelési csapatunk felé rögzítheted a panaszodat.
 - Meghatalmazott útján - amennyiben egy meghatalmazott útján kívánsz eljárni, az erről szóló meghatalmazást egy közokiratba vagy egy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalnod.

Központi iroda
Klarna Bank AB (publ)

Elérhetőség
www.klarna.com/hu

Szervezet száma
SE556737-0431

Sveavägen 46
111 34 Stockholm
Sweden

- A panaszkezelés során Klarna szükség szerint a következő adatokat, dokumentumokat kérheti tőled
 - név,
 - megrendelés hivatkozási száma, Lakcím
 - Telefonszám,
 - értesítés módja,
 - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - panasz részletes leírása,
 - panasz alátámasztásához szükséges, a birtokodban lévő olyan dokumentumok másolata, amely Klarnánál nem áll rendelkezésre,
 - meghatalmazott útján való eljárás esetében érvényes meghatalmazás és
 - panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- Adataidat a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeljük. További információt arról, hogy Klarna hogyan kezeli az adataidat itt találhatsz (<https://www.klarna.com/hu/adatvedelmi-kerdesem/>)

Központi iroda

Klarna Bank AB (publ)

Elérhetőség

www.klarna.com/hu

Szervezet száma

SE556737-0431

Sveavägen 46
111 34 Stockholm
Sweden

Szóbeli panaszok

- A Klarna törekszik minden panasz gyors, hatékony és konstruktív megoldására. A Klarna igyekszik továbbá már az első kapcsolatfelvétel során megoldani a problémákat.
- Ha nem értesz egyet a telefonon kezelt panaszod eredményével, akkor a Klarna írásbeli jelentést készít majd arról, amelyhez a válaszát is csatolja. A Klarna a telefonbeszélgetés során megad majd neked egy a panaszodhoz tartozó azonosítószámot.
- A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - az ügyfél neve,
 - az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - Klarna neve és címe,
 - az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - szerződés száma, ügyfélszám,
 - az ügyfél által bemutatott dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- Azon szóbeli panaszok esetén, amelyek nem oldhatók meg azonnal, a Klarna az írásbeli panaszokhoz meghatározott időkeretnek megfelelően jár el.
- Kérünk, vedd figyelembe, hogy a telefonon tett panaszokról hangfelvételt készítünk, amelyet öt évig megőrzünk. Kérés esetén a hangfelvételt, vagy a hangfelvételről készült írásos jelentést a hívást követően a törvényben meghatározott időszakon belül bocsáthatjuk rendelkezésedre.

Központi iroda

Klarna Bank AB (publ)

Elérhetőség

www.klarna.com/hu

Szervezet száma

SE556737-0431

Sveavägen 46
111 34 Stockholm
Sweden

Írásbeli panaszok

- Ha a webes űrlapon, levélben vagy a csevegést használva küldöd be a panaszod, a Klarna megerősíti majd annak beérkezését, és ismerteti a panaszkezelési folyamattal kapcsolatos információkat.
- Amennyiben a Klarna-ügyfélszolgálat élő csevegés funkcióját használva emelsz panaszt, a Klarna megpróbálja azonnal megoldani a problémát. Ha nem értesz egyet a csevegésen keresztül kezelt panaszod eredményével, akkor a Klarna egy az eredeti választ tartalmazó írásbeli jelentést készít majd a panaszodról, amelyet a csevegést követően küldünk el neked.
- A Klarna a panasz fogadását követő 30 napon belül egy indoklással ellátott választ küld majd neked.
- A Klarna írásbeli panaszodra a gyorsabb megoldás érdekében e-mailben válaszol majd. Az eredeti panaszod során természetesen kérheted, hogy postai úton válaszoljunk neked.
- A panasz elutasítása vagy a 30 napos törvényes válaszadási idő leteltét követően az alábbiakban leírt folyamatnak megfelelően lehetőség van jogorvoslatot kérni.

Központi iroda

Klarna Bank AB (publ)

Elérhetőségwww.klarna.com/hu**Szervezet száma**

SE556737-0431

Sveavägen 46
111 34 Stockholm
Sweden

Klarna fogyasztói ombudsmanja

- Miután megkaptad ügyfélszolgálatunktól a panaszodra adott végső választ, lehetőség van a Klarna fogyasztói ombudsmanjához fordulni a döntés elleni fellebbezés céljából. A fogyasztói ombudsman a hagyományos ügyfélszolgálati csapatoktól függetlenül működik, és feladata, hogy a Klarnán belül az ügyfelek ügyvédjeként tevékenykedjen. A fogyasztói ombudsman kivizsgálja azokat a panaszokat, amelyek kezelésével az ügyfelek korábban nem voltak elégedettek, valamint elősegíti a problémák pártatlan és elfogulatlan megoldását.
- A fogyasztói ombudsman alaposan megvizsgálja a panaszt, majd végső értékelést készít.
- Mielőtt panaszodat további jogi útra terelnéd, nem kötelező felvenni a kapcsolatot a Klarna fogyasztói ombudsmanjával.
- A fogyasztói ombudsmannal itt veheted fel a kapcsolatot (<https://klarna.com/hu/fogyasztoiombudsman>)

Külső panaszkezelés

- Ha a Klarna megoldása vagy a Klarna fogyasztói ombudsmanjának panaszoddal kapcsolatos felülvizsgálata nem felel meg az elvárásaidnak, akkor jogodban áll az ügyet a svéd Fogyasztói Jogviták Országos Testületének (The National Board for Consumer Disputes, ARN) jelenteni. A Klarna részt vesz az ARN vitarendezési eljárásában, valamint követi a tárgyalt esetekre vonatkozó javaslatokat.
 - Kapcsolatfelvétel a svéd Fogyasztói Jogviták Országos Testületével:
Weboldal: www.arn.se
Cím: PO Box 174, 101 23 Stockholm, Sweden
- Az Európai Bizottság online felülete egy online teret kínál a nemzeti határokon átnyúló, az e-kereskedelemben felmerült viták bíróságon kívüli megoldására. A felületet használva lehetőség van az ügyedet az EU összes hivatalos nyelvére benyújtani. A felületet ezen a [hivatkozáson - <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>] keresztül érheted el.

Magyarországon lehetőség van továbbá a következő testületekhez is fordulni:

- Pénzügyi Békéltető Testület (PBT). A szerződések megkötésével, érvényességével, jogi vonatkozásaival és megszűnésével kapcsolatos bármely vitával, illetve a szerződésszegéssel és a kapcsolódó jogi következményekkel kapcsolatos esetek ügyében az ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat.

Központi iroda

Klarna Bank AB (publ)

Elérhetőség

www.klarna.com/hu

Szervezet száma

SE556737-0431

Sveavägen 46
111 34 Stockholm
Sweden

- A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:
Irodacím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.
Postacím: 1525 Budapest, BKKP Pf.: 172
Telefonszám: (+36 80) 203-776
E-mail-cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Weboldal: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>
- A Magyar Nemzeti Bank (MNB) ügyfélszolgálatát olyan esetekben keresheted fel, amikor a panaszod elutasítják, vagy a Klarna elmulasztja a válaszadásra szabott határidőt. Ekkor az ügyfél a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank felügyelő hatóságánál.
 - A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetőségei:
Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.;;
Postacím: 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777
Telefonszám: (+36 80) 203-776;
E-mail-cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Weboldal: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>
 - Az ügyfél kérésére a Klarna díjmentesen elküldi a Pénzügyi Békéltető Testület vagy az MNB fogyasztóvédelmi eljárásának megindítására irányuló kérelem benyújtásához szükséges, az MNB weboldalán közzétett űrlapsablonokat.
- Bíróság. Az ügyfélnek a magyar polgári perrendtartás szerint joga van bíróságra vinni az ügyet.

A panasz nyilvántartása

- Klarna nyilvántartást vezet a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről, mely tartalmazza
 - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
 - a panasz benyújtásának időpontját,
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.
- A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

Központi iroda
Klarna Bank AB (publ)

Elérhetőség
www.klarna.com/hu

Szervezet száma
SE556737-0431

Sveavägen 46
111 34 Stockholm
Sweden