Link: https://onkp.dogshow.hu/page-complaint
Tartalom kulcs / Content key: complaint | Nyomtatás időpontja / Print time: 2026-11-07 01:20:18
Ellenőrző kód / Check code: 14510d04c29df197dadc51e753159624

Politique de traitement des réclamations

Nom de l'entreprise : DOG SHOW Kft. (S.à.r.l. Société à responsabilité limitée)

Numéro d'immatriculation : 07-09-035419

Siège social : 8000 Székesfehérvár, Tóvárosi lakónegyed 31, 3e étage, 2e porte

Adresse postale : 8000 Székesfehérvár, Balaton út 117

Numéro de TVA intracommunautaire : 23099197-2-07

Organisme d'enregistrement : Cour d'appel de Székesfehérvár

1. Objet et champ d'application de la politique

La présente politique de traitement des réclamations (ci-après dénommée la « Politique ») a pour objet de réglementer la procédure de traitement des réclamations des consommateurs relatives à l'inscription aux expositions canines et aux services connexes fournis par DOG SHOW S.à.r.l. (ci-après dénommé le « Prestataire de services »), de manière uniforme et transparente, et conformément à la législation applicable.

Le champ d'application de la présente politique s'applique à toutes les personnes physiques et morales (ci-après dénommées « Consommateur ») qui utilisent les services fournis par le Prestataire via son site web **nevezes.dogshow.hu** et qui le contactent pour une réclamation.

2. Cadre juridique

- Le Prestataire se conforme aux lois, règlements et dispositions légales suivants lors du traitement des réclamations :
- Loi CLV de 1997 relative à la protection des consommateurs
- Décret gouvernemental 45/2014 (II. 26.) relatif aux modalités d'exécution des contrats entre consommateurs et professionnels
- Décret du ministère de la Justice 19/2014 (IV. 29.) relatif aux règles de procédure applicables aux réclamations au titre de la garantie légale de conformité des biens vendus dans le cadre d'un contrat entre un consommateur et un professionnel
- Loi V de 2013 (Code civil) relative aux garanties légales de conformité

3. Modalités de dépôt d'une réclamation

Le Consommateur peut déposer une réclamation auprès du Prestataire selon les modalités suivantes :

3.1. Par courriel électronique (e-mail)

La réclamation peut être envoyée à l'adresse électronique suivante :

panasz@dogshow.hu

3.2. Via le formulaire de contact

La réclamation peut être envoyée via le formulaire de contact disponible sur le site web du prestataire de services :

https://nevezes.dogshow.hu/contacts

3.3. Par courrier postal

La réclamation peut être envoyée par courrier postal à l'adresse suivante :

DOG SHOW Kft.

H-8000 Székesfehérvár, Balaton út 117.

4. Procédure de traitement des réclamations

4.1. Réception et enregistrement d'une réclamation

Le Prestataire de services enregistre immédiatement toutes les réclamations reçues et leur attribue un identifiant unique. Il envoie un accusé de réception au consommateur – si ses coordonnées sont disponibles – au plus tard **8 jours** ouvrables après réception de la réclamation.

4.2. Traitement de la réclamation

Le Prestataire examine la réclamation dès sa réception, et au plus tard dans un délai de **30 jours**, et y apporte une réponse détaillée.

Si un traitement immédiat de la réclamation est impossible, le Prestataire la consigne et met sa position à la disposition du Consommateur.

4.3. Réponse à la réclamation

- Le Prestataire communique sa réponse détaillée à la réclamation au Consommateur par écrit (e-mail ou courrier postal) . Cette réponse comprend :
- le résultat de l’examen de la réclamation ;
- la mesure prise et la justification du traitement ou du rejet de la réclamation ;
- en cas de rejet de la réclamation : le Consommateur est informé de l’autorité ou de l’organisme de conciliation auprès duquel il peut déposer une réclamation, ainsi que de son siège, de ses coordonnées téléphoniques et internet et de son adresse postale.

5. Tenue des registres

Le prestataire de services tient un registre des réclamations des consommateurs reçues, comprenant :

- le nom, l’adresse ou l'e-mail du consommateur ;
- le lieu, la date et le mode de dépôt de la réclamation ;

- une description détaillée de la réclamation du consommateur ; la liste des documents, pièces justificatives et autres preuves présentées par le consommateur ;
- la réponse du Prestataire de services à la réclamation ;
- la mesure prise et le délai de résolution ou de rejet de la réclamation ;
- le lieu et la date de l'enregistrement.

Conformément à la législation et à la réglementation applicables, le Prestataire de services conserve le registre de la réclamation et une copie de sa réponse pendant **3 ans** et les présente aux autorités de contrôle compétentes sur demande.

6. Recours légaux

Si le consommateur constate une violation de ses droits, il peut déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des consommateurs compétente de son lieu de résidence.

6.1. Autorité compétente pour la protection des consommateurs

Le Consommateur peut s'adresser au service de protection des consommateurs de l'administration départementale compétente en fonction de son lieu de résidence. L'autorité compétente selon le siège social du Prestataire est :

Fejér Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Adresse : H-8000 Székesfehérvár, Honvéd u.8

Téléphone : +36-22-501-751

E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

6.2. Organe d'arbitrage

Le consommateur peut également saisir l'organe d'arbitrage compétent en fonction de son domicile, de son lieu de séjour ou du siège social du Prestataire de services. L'organe d'arbitrage compétent en fonction du siège social du prestataire est :

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Commission d'arbitrage du comté de Fejér

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

Téléphone : +36-22-510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Site web : https://bekeltetes.hu/

7. Traitement des données

Dans le cadre du traitement des réclamations, le Prestataire traite les données personnelles du

Consommateur conformément à la législation applicable en matière de protection des données, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (RGPD) et la loi CXII de 2011 (loi sur l'information). Les données personnelles sont traitées exclusivement dans la mesure et pour la durée nécessaires à l'évaluation de la réclamation et au respect des obligations légales.

8. Disponibilité de la politique

La présente Politique de traitement des réclamations est disponible en permanence et téléchargeable sur le site web du Prestataire à l'adresse suivante : https://nevezes.dogshow.hu/page-complaint. Le Prestataire se réserve le droit de modifier la Politique en fonction des évolutions de la législation applicable. Toute modification sera publiée sur le site web du Prestataire.

9. Entrée en vigueur

La présente Politique de traitement des réclamations entre en vigueur le 3 septembre 2026.

2026-09-09 01:48:22