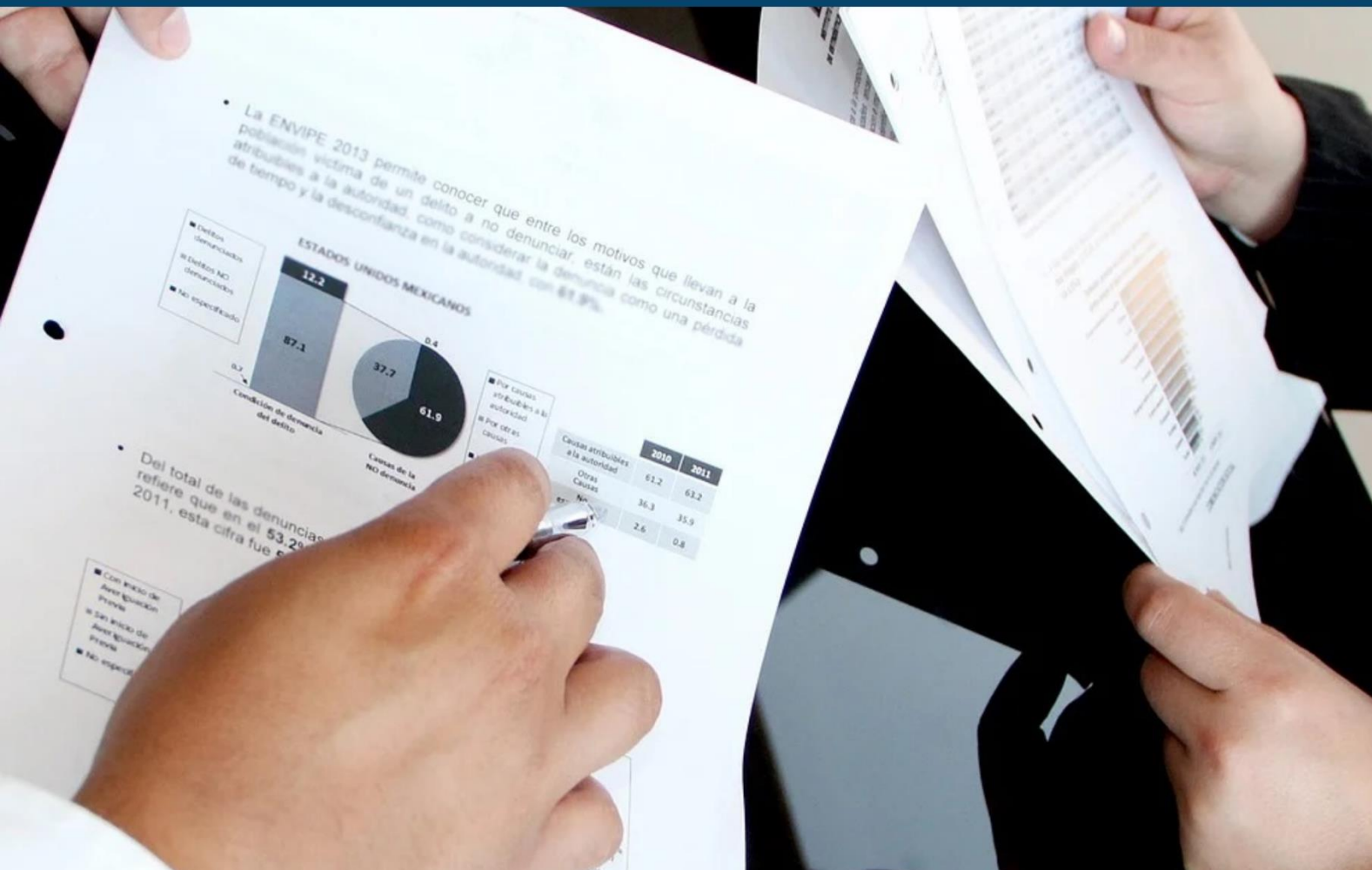


RELEVANCIA

A fogyasztóvédelem szakértője

A Relevancia a fogyasztóvédelmi, kereskedelmi és piacfelügyeleti jogszabályok, a legjobb hazai gyakorlatok és hatósági jogalkalmazás ötvözésével oldja meg az ügyfelei számára kihívást jelentő üzleti problémákat.



Termékek bejelentése, engedélyeztetése



Számos termékkör előzetes notifikációval vagy engedéllyel hozható forgalomba. A notifikációs és engedélyezési dokumentáció megfelelő előkészítésével megelőzhető a piaca lépés elhúzódsából, később hatósági eljárásokból, illetve termék-visszahívásból származó károk.

Felmerült Önben az alábbi kérdések valamelyike?

- Milyen dokumentumok szükségesek az étrend-kiegészítők bejelentéséhez
- Megfelelő-e az étrend-kiegészítő címketerve?
- Várható-e hatósági eljárás akkor, ha a szakértői ellenőrzés nélkül jelentem be az étrend-kiegészítőt és az hibásnak bizonyul?
- Hogyan notifikáljam a kozmetikai készítményünket?
- A kozmetikai készítményünk minden összetevője engedélyezett-e, vagy várható, hogy ezek miatt meghiúsul a forgalomba hozatal?
- Milyen állításokat tüntethetünk fel a kozmetikai termék csomagolásán?
- Hogyan kell a biocid termékeket engedélyeztetni?
- Megfelelő-e a biocid termék dokumentációja?

A Relevancia támogatást nyújt:

- ✓ Étrend-kiegészítő készítmények bejelentésében;
- ✓ Kozmetikumok bejelentésében;
- ✓ Biocid termékek engedélyeztetési eljárásában.

Hagyományos kereskedelmi szaktanácsadás



A kereskedelem a nemzetgazdaság meghatározó ága. A hazai fogyasztói szokások változása, az e-kereskedelem megállíthatatlan terjedése egyre nagyobb kihívások elé állítja a hagyományos kereskedelmi értékesítést, amely új kompetenciákat és ismereteket kíván meg.

Milyen kérdésekkel állhatunk szemben kiskereskedelmi üzlet működtetése esetén?

- Milyen követelményeknek kell megfelelnie webshoppal nem rendelkező vállalkozás internetes megjelenésének?
- Mit tartalmazhat az üzleten belüli és kirakaton található reklám?
- Milyen fogyasztók tájékoztatását szolgáló közleményeket kell elhelyezni az üzletben?
- Melyek a termékekkel kapcsolatos címkézési követelmények?
- Milyen szabályok vonatkoznak az üzletekben található árfeltüntetésre?
- Melyek az általános feltételei az egyes eladásösztönzési módszereknek?
- Milyen jogi és gyakorlati megfontolásokat tartunk szem előtt a szórólapok, prospektusok terjesztése kapcsán?
- Mit tegyünk fogyasztóvédelmi hatósági ellenőrzés esetén?

Miben tud segíteni Önnek a Relevancia?

- ✓ Kereskedelmi kommunikációs audit végzése a kijelölt üzletekben
- ✓ Általános kereskedelmi audit végzése az üzletekben
- ✓ Hatósági ellenőrzés esetén azonnali tanácsadási tevékenység
- ✓ Hatósági eljárás megindítása esetén közreműködés az eljárásban
- ✓ Személyes és online tréningek biztosítása

Minőségi kifogások intézése



A szavatossági és jótállási igények, azaz minőségi kifogások intézésével kapcsolatos előírások betartását a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi. Az előírások ismerete és betartása azonban nem csupán a bírság elkerülése miatt szükséges. A vásárló megtartása, a cég jó hírének megőrzése céljából legalább annyira fontos.

Felmerült-e Önben az alábbi kérdések valamelyike?

- Hogyan történik a minőségi kifogás jogszerű és hatékony intézése?
- Mi a teendő a tartós fogyasztási cikkek esetén?
- Melyek minősülnek tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak a szavatossági, jótállási jogokkal kapcsolatosan?
- Mi legyen az álláspontunk a békéltető testület előtt, alávessük magunkat a döntésnek?
- Megfelelő-e a vállalkozásunk gyakorlata a minőségi kifogások intézése esetén?
- Miképpen lehetne hatékonyabbá tenni a minőségi kifogások intézését?

Miben tud segíteni Önnek a Relevancia?

- ✓ Vállaljuk a minőségi kifogások megvizsgálását és javaslatot teszünk az ügy kezelésére.
- ✓ Áttekintjük a vállalkozás minőségi kifogások kezelésével gyakorlatát, annak megfelelőségét és javaslatot teszünk annak módosítására.
- ✓ A vállalkozás részére - termékkörhöz igazodó - minőségi kifogás intézési folyamatábrát készítünk, amelynek alapján a vállalkozás munkatársai önállóan is képessé válnak a jogszerű és hatékony ügyintézésre.
- ✓ Közreműködünk békéltető testületi eljárásokban.

Fogyasztói panaszok kezelése



A törvény részletesen szabályozza a vállalkozások kötelezettségeit fogyasztói panaszt esetén. Külön szabályok vonatkoznak az ügyfélszolgálatokra is. Egy-egy helytelenül megfogalmazott válasz miatt a vállalkozás könnyen a közösségi oldalak „szégyenfalára” kerülhet, amelyet azonban kellő körültekintéssel elkerülhetünk.

Szembesült Ön már a következő kérdések valamelyikével?

- Minden fogyasztói panaszt kötelesek vagyunk megvizsgálni, akkor is, ha az komolytalan vagy zaklató jellegű?
- A panaszkezelési gyakorlatunk összhangban áll a hatósági joggyakorlat elvárásaival?
- A vállalkozásunk fogyasztói panaszügyintézése miatt várható-e bírság kiszabása?
- Kellően hatékonyan dolgozzuk fel a fogyasztói panaszokat?
- Nem túl szigorú vagy éppen megengedő a panaszkezelési gyakorlatunk?
- Van-e lehetőség a fogyasztói panaszkezelésünk "szabványosítására"?

A Relevancia támogatást nyújt:

- ✓ az írásban érkezett egyedi fogyasztói panaszok megvizsgálásában,
- ✓ a vállalkozás fogyasztói panaszkezelési gyakorlat megfelelőségének áttekintésében,
- ✓ a vállalkozás által forgalmazott termékkörhöz igazodó fogyasztói panaszkezelési folyamatára elkészítésében,
- ✓ a munkatársak részére személyes vagy online tréninget biztosításában.

Kereskedelmi kommunikációs szaktanácsadás



A kereskedelmi kommunikáció felöleli az gazdasági reklámokat, az egészségre vonatkozó állításokat, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok rendszerét. Az online és valós térben felváltva zajló fogyasztás új típusú, integrált kereskedelmi kommunikációt kíván a vállalkozások részéről. A gyorsan változó környezethez való alkalmazkodás kulcsfontosságú a vállalatok fennmaradása érdekében.

Felmerült-e Önben az alábbi kérdések valamelyike?

- Az akciós újságunknak milyen követelményeknek kell megfelelniük?
- Az üzleteinkben helyesen vannak-e feltüntetve az árak és akciók?
- Várható-e bírság a következő reklámkampányunk miatt?
- Melyek azok a feketelistás kereskedelmi gyakorlatok, amelyeket el kell kerülnünk?
- A webshopunkban milyen állításokat tehetünk a termékek egészségre vonatkozó hatásával kapcsolatban?
- Szükséges-e moderálnunk a közösségi média oldalainkon a fogyasztóink hozzászólásait, főleg, ha a termékünkkel kapcsolatos tapasztalataikról szólnak?

Miben tud segíteni Önnek a Relevancia?

- ✓ Reklámkampányok előzetes kockázat-értékelése.
- ✓ Élelmiszerek, étrend-kiegészítők egészségre vonatkozó állításainak vizsgálata.
- ✓ Kozmetikumokkal kapcsolatos állításokra vonatkozó tanácsadás.
- ✓ Hatósági eljárások esetén fogyasztóvédelmi szaktanácsadás.
- ✓ Ágazati jogszabályok által érintett termékkörök címketervének véleményezése.
- ✓ Kereskedelmi kommunikációs audit üzletekben és az online térben.

E-kereskedelmi szaktanácsadás



Napjaink digitalizációs fejlődésével egyre inkább előtérbe kerülnek az online kereskedelmi módzatok a hagyományos értékesítéssel szemben. Az internetes kereskedelem elterjedésével a fogyasztók is tudatosabbá váltak. Ahhoz, hogy a vállalkozás e-kereskedelmi tevékenységét még eredményesebbé tegye, szükséges az online jelenlétének pontos megtervezése.

Szembesült Ön már a következő kérdések valamelyikével?

- Milyen előzetes tájékoztatást kell adnunk a webshopunkon a fogyasztók / vásárlók részére?
- Milyen tájékoztatásokat kell adnunk közvetlenül a szerződéskötés előtt a fogyasztók részére?
- Milyen adatvédelmi kötelezéseink vannak a GDPR rendelet alapján webshop üzemeltetése esetén?
- Mit tartalmaznak az Általános Szerződési Feltételeink?
- A jelenlegi webshopunk megfelel-e a jogszabályi előírásoknak és hatósági joggyakorlatnak?

A Relevancia támogatást nyújt:

- ✓ a webshop felülvizsgálatában jogszabályi megfelelés szempontjából.
- ✓ a jogszerű működéshez szükséges dokumentumok elkészítésében az ügyféli igényeknek megfelelően.
- ✓ adatvédelmi és adatkezelési tanácsadás nyújtásában.
- ✓ személyes és online tréningnek a munkatársak részére történő biztosításában

Fogyasztóvédelmi referens hatósági jellegű képzés



A változó jogszabályi környezethez a vállalkozásoknak dinamikusan kell alkalmazkodniuk. Az uniós vállalatok vezetőinek harmada, a magyar vezetők negyede aggódik a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelés miatt. Ezért ma már nem kérdés, hogy szükség van-e a munkatársak fogyasztóvédelmi képzésére és fejlesztésére.

- ✓ A Relevancia a 2014. évben akkreditált fogyasztóvédelmi referens hatósági jellegű képzési programjának minősége biztosítja a képzésre fordított erőforrások hatékony felhasználását. A visszajelzések szerint a referensképzési programunk üzleti eredményei mérhetők, például a munkatársak fokozott termelékenységével a fogyasztói ügyek intézése terén.
- ✓ A fogyasztóvédelmi referens képzéseink díját a vállalkozásokkal és érdekképviselőikkel együttműködve alakítottuk ki annak érdekében, hogy az minden fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására kötelezett vállalkozás részére megfizethető legyen.
- ✓ A fogyasztóvédelmi referens képzésünk során a kezdetektől törekszünk arra, hogy egy-egy szakterület oktatására, annak kiemelkedő gyakorlati és elméleti tudással rendelkező szakértőjét kérjük fel.
- ✓ A törvényi óraszámok betartásával figyelmet fordítunk a képzésen részt vevő munkatársak fejlesztendő készségeinek meghatározására, különösen arra, hogy az átadott tudás összhangban legyen a vállalkozás profiljával is.
- ✓ Ügyfélcentrikus hozzáállásunknak köszönhetően fogyasztóvédelmi referens képzéseinket igyekszünk a mindennapi működés megzavarása nélkül folytatni mindamellet, hogy a képzésben részt vevő kollégák hosszabb-rövidebb időre kiesnek a munkából.
- ✓ Az évek során újabb módszereket fejlesztettünk ki a fogyasztóvédelmi referens képzésben részt vevő munkatársak tanulásra és a tanultak alkalmazására történő motiválására vagy ösztönzésére.
- ✓ Célunk, hogy a hallgatóinkat hozzásegítsük ahhoz, hogy a jövőben képesek legyenek a fogyasztóvédelmi szemlélethez szükséges új készségek elsajátítására, a vállalkozásokat pedig az általunk képzett munkatársaik megtartására.

**LÉPJEN VELÜNK
KAPCSOLATBA!**

Levelezési cím:
1021 Budapest, Budakeszi út 55/D. "A" ép.

Email:
relevancia@relevancia.hu

Telefon:
(1) 630 78 26

