



*„Jó gyakorlatok a fogyasztóvédelemben”*

# Pályázati felhívás

Magyarországon működő vállalkozások részére

Budapest, 2017. április 27.

## ***I. A pályázat célja***

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Szervező) pályázatot hirdet Magyarországon működő vállalkozások számára „*Jó gyakorlatok a fogyasztóvédelemben*” címmel.

A pályázattal elérni kívánt cél, hogy a vállalkozások megismerjék egymás jó gyakorlatait, a fogyasztóvédelemben alkalmazható egyedi és jól működő gyakorlatokat akár a tájékoztatás, akár a mindennapi működés, akár a marketing területéről. Ezáltal tisztában lesznek lehetőségeikkel és azzal, milyen, hatékony és célszerű gyakorlatok vannak a vállalkozások körében akár kereskedelmi, akár szolgáltatási területen.

Ugyancsak fel kívánjuk hívni a tulajdonosok és vállalatvezetők figyelmét a békéltetés jelentőségére, megadva számukra a lehetőséget és egyúttal a segítséget ahhoz, hogy ösztönözzék a tudatos fogyasztói magatartás elterjesztését.

## ***II. A pályázat kategóriái és célcsoportja***

A pályázaton bármelyik magyarországi székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel rendelkező vállalkozás részt vehet, az alábbi két kategóriában:

### ***1. Kereskedelem***

E kategóriában azok a vállalkozások indulhatnak, amelyeknek fő tevékenységi köre a kiskereskedelem vagy gyártás valamelyik ágából kerül ki.

### ***2. Szolgáltatások***

E kategóriában azok a vállalkozások indulhatnak, amelyeknek fő tevékenységi köre a szolgáltatások valamely ágából kerül ki.

A pályázatra egy vállalkozás érvényesen összesen egy pályázatot nyújthat be és egy vállalkozás egyszerre legfeljebb egy kategóriában nyújthat be pályázatot. Azon vállalkozások, amelyek egyszerre végeznek kereskedelmi és szolgáltatási tevékenységet, eldönthetik, hogy mely kategóriában kívánnak indulni.

## ***III. A pályázat keretében megvalósításra kerülő feladatok***

A pályázatra jelentkezők konkrét feladatai nem, hanem annak csupán céljai kerülnek meghatározásra. Ez alapján a jelentkezők teendője pályázati anyaguk útján az általuk folytatott fogyasztóvédelemi gyakorlatnak a megjelenítése a pályázatban, bármilyen maradandó formában, amely alkalmas a fogyasztóvédelem területén használt és alkalmazott jó gyakorlatoknak és ezen belül a békéltető testületekkel folytatott együttműködésnek bemutatására és népszerűsítésére a vállalkozások körében.

E körben a pályázati feladat elsődlegesen (de nem kizárólagosan) az alábbi pályázati elemek közül egynek, több elemnek vagy akár mindegyiknek az elkészítése és a Szervezőhöz történő eljuttatása bíráló céljából:

- videó anyagok (például: reklámfilmek, kisfilmek, interjúk, „társadalmi célú reklámok”, stb.)
- fogyasztói tájékoztató anyagok (leafletek, plakátok, online tájékoztató anyagok, hírlevelek),
- vállalati gyakorlatok (folyamatok, képzések, stb.) írásbeli bemutatása,
- fogyasztóvédelmi sikertörténetek leírása.

A fenti, példálózó felsorolás nem akadályozza annak, hogy a pályázó az ott megadott pályázati elemek között nem szereplő, de az I. pontban rögzített pályázati célnak megfelelő elemet készítsen el, valósítsa meg és juttasson el Szervezőnek bírálat céljából. Ötleteket adó segédanyagként korlátlanul felhasználhatóak a Szervező internetes honlapján ([www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu)) megjelent hírek, valamint a Pályázati felhívás mellékletét képező, Szervező által elkészített, válogatott fogyasztóvédelmi tájékoztatók.

#### ***IV. A pályázatok benyújtásának módja és határideje***

Pályázati szándék esetén a pályaművek beküldése a Szervező e-mail címére és postacímére (1016 Budapest, Krisztina krt. 99.) történő megküldés révén történik. A pályázati anyagok eljuttatására lehetőség van az eredeti képek vagy dokumentumok postai megküldésével és/vagy elektronikus (szkenelés) útján való továbbításával, míg videó és hanganyagok esetében a CD-vagy DVD-adathordozó postai feladásával, vagy e-mail általi megküldésével.

Mindkét esetben kérjük a „*Jó gyakorlatok a fogyasztóvédelemben - pályázat*” tárgy megjelenítését úgy, hogy az az e-mail üzenet tárgyában, illetve a borítékon olvasható legyen. Elektronikus küldésnél javasolt a nagyméretű file-okhoz valamilyen internetes fájlküldő alkalmazás használata. A pályázónak egyúttal mellékelnie kell egy elektronikus (két oldalnál nem nagyobb terjedelmű és .doc vagy .pdf formátumú) dokumentumot, amelyben bemutatja pályaművét és megadja a következő adatokat:

##### ***FIGYELEM!***

*Akár további **plusz pontokat is szerezhetnek a pályázók**, ha a pályázati anyagnak külön Facebook-profil készítenek és az anyagot a közösségi oldalon is népszerűsítik! Profiljukon tüntessék fel a Szervező személyét és a Pályázat címét.*

*Több kedvelés = több plusz pont!*

*Ez esetben ne felejtsek még el a pályázat benyújtásával egyidejűleg megküldeni nekünk a profil pontos elérhetőségét is!*

- a vállalkozás neve, székhelye és azon kategória feltüntetése, amelyben indulnak,
- a vállalkozás kapcsolattartójának elektronikus elérhetősége.

A pályázatok benyújtásának határideje: 2017. november 15.

#### ***V. A pályázatok értékelése és annak szempontjai***

A pályázatok benyújtását követően kerül sor a pályázati anyagok értékelésére, 2017. november 30. napjáig. A pályázati anyagokat a Budapesti Békéltető Testület eljáró tanácselnökeiből álló 5 fős zsűri végzi. Az értékelésnél az alábbi szempontrendszert vesszük figyelembe:

- a pályázati anyag tükrözi a Pályázati felhívás mellékletében megjelölt egy vagy több fogyasztóvédelmi segédanyag megismerését,

-a pályázati anyag szakmai színvonala,

-a pályázó a III. pontban megjelölt elsődleges pályázati elemek közül többet is vagy valamennyit felhasznált a pályázata elkészítéséhez,

-a pályázó dokumentumokkal (pl: fényképekkel, videóval) igazolt aktivitása annak érdekében, hogy környezetében is elősegítse a békéltető testületek népszerűsítését akár a pályázati anyaga segítségével vagy másképpen,

-és ennek eredményeként a pályázat benyújtását megelőzően a célcsoportot milyen széles körben érte el (például: internetes közzététellel elért fogyasztók száma).

A fenti szempontok alapján kerül sor a pályázati anyagok értékelésére, ennek alapján kategóriánként a legszínvonalasabbnak ítélt két-két pályázatot választjuk ki, aminek az eredményéről a vállalkozásokat 2017.december 10. napjáig értesítjük is.

## **VI. Díjazás**

A zsűri értékelése alapján a legjobb eredményt elérő vállalkozások „Kiemelkedő fogyasztóvédelmi gyakorlat – 2017.” díjban részesülnek, a díjazásra sajtónyilvános esemény keretében fog sor kerülni, melyekről a nyertes pályázókat előzetesen értesítjük.

## **VII. Egyebek**

Pályázó a Szervezőhöz benyújtott pályázatával hozzájárul ahhoz, hogy a Szervező a pályázati anyagon teljes körű felhasználási jogot szerezzen bármiféle külön díjazás vagy ellenérték nélkül. Szervező a pályázati anyagokat a békéltetés népszerűsítése érdekében használja fel kizárólagosan többek között azért, hogy azt a közvélemény számára bemutassa és a nyilvánosság számára elérhetővé tegye.

Szervező a körülményekben történő, előre nem látható változások bekövetkezte esetére fenntartja a jelen Pályázati felhívás teljes körű módosításának, valamint visszavonásának jogát.

Budapest, 2017. április 27.

Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület



*Bármilyen további, pályázattal összefüggő kérdés esetén keresd bátran kolléganőnket, dr. Görözdi-Nagy Esztert:*

**Elérhetősége:**

**[gorozdie@bkik.hu](mailto:gorozdie@bkik.hu)**

**MELLÉKLET: A Budapesti Békéltető Testület által elkészített, válogatott segédanyagok listája a „Jó gyakorlatok a fogyasztóvédelemben” c. pályázat megvalósításához (az anyagok a nevékre történő kattintással érhetőek el)**

1. Gyakori kérdések és válaszok a békéltetésről (békéltető testületek)
2. Gyakori kérdések és válaszok az internetes vásárlás témaköréből (internetes vásárlás)
3. Újabb gyakori kérdések és válaszok az internetes vásárlás témaköréből (internetes vásárlás)
4. Mintalevelek és formanyomtatványok az online vásárlás témakörében (internetes vásárlás)
5. A Budapesti Békéltető Testület 2015/II. számú hírlevele (online vitarendezés, internetes vásárlás, garancia-szavatosság)
6. A Budapesti Békéltető Testület 2016. évi I. számú Hírlevele (internetes vásárlás, garancia-szavatosság)
7. A Budapesti Békéltető Testület 2016/II. számú Hírlevele (békéltető testületek, online vitarendezés, garancia-szavatosság, internetes vásárlás, panaszügyintézés, elektronikus hírközlés, légi utas jogok)
8. Mindennapi fogyasztóvédelem újság I. szám
9. Mindennapi fogyasztóvédelem újság II. szám
10. Mindennapi fogyasztóvédelem újság III. szám
11. Mindennapi fogyasztóvédelem újság IV. szám
12. Mindennapi fogyasztóvédelem újság VI. szám
13. A Budapesti Békéltető Testület 1/2014. számú ajánlása az üzleten kívül kötött szerződések kapcsán javasolt tudatos fogyasztói magatartásról (termékbemutatók)
14. A Budapesti Békéltető Testület 3/2014. számú ajánlása a jóállásból eredő fogyasztói igények rendezése során elvárt jogkövető vállalkozói magatartásról (garancia-szavatosság)
15. A Budapesti Békéltető Testület 5/2014. számú ajánlása az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások igénybevétele során javasolt tudatos fogyasztói magatartásról (internetes vásárlás)
16. A Budapesti Békéltető Testület 1/2015. számú ajánlása a fogyasztói jogérvényesítés eredményessége érdekében tanúsítandó körültekintő magatartásról (panaszügyintézés)

*Segítségül  
megjelöltük, hogy  
az adott anyag  
milyen  
fogyasztóvédelmi  
témakörrel  
foglalkozik.*

*Ahol nincs semmi  
megjelölve, ott  
számtalan különféle  
fogyasztóvédelmi  
területtel  
találkozhatnak  
vegyesen.*