

Magyar Pénzverő Zrt.

1239 Budapest, Európa út 1.

Vevői panaszkezelési szabályzat

Jelen szabályzat a panaszügyintézés – ideértve a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerint panasznak nem tekinthető, fogyasztói szavatossági/termékszavatossági igények vevő általi érvényesítését is – szabályozását rögzíti, előírásai megfelelnek a hatályos jogszabályoknak [373/2021. (VI.30.) Kormányrendelet, 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet, illetve 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet]. Tartalmának betartása a Magyar Pénzverő Zrt. (továbbiakban Társaság) minden munkavállalója számára kötelező.

Jelen szabályzathoz kötődő fogalmak:

Felügyeleti hatóságok:

- **Belváros-Lipótváros Önkormányzatának jegyzője** (1051 Budapest, Erzsébet tér 4., telefon: 06-1-872-7206, e-mail: hivatal@belvaros-lipotvaros.hu) mint kereskedelmi hatóság
- Budapest Főváros Kormányhivatala, Fogyasztóvédelmi Főosztály (1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b., telefon: 06-1-450-2598, e-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu) mint fogyasztóvédelmi hatóság

Békéltető testület:

- BKIK mellett működő Budapesti Békéltető Testület (1061 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: 06-1/488-2131, e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu (további békéltető testületek: www.bekeltetes.hu)

Gyártó: a termék előállítója és a forgalmazója is (import esetén az importáló is gyártónak tekintendő)

Vevő: a Társaság termékeinek vásárlója

Fogyasztó: olyan Vevő, aki természetes személy, s aki szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenységi körén **kívül** jár el, amikor a Társasággal vevőként üzleti kapcsolatba lép.

Szavatosság: az Társaságnak a hibás teljesítéséért való felelőssége

Hibás a teljesítés, ha a termék a teljesítés időpontjában - a termék Fogyasztónak történő átadásakor, vagy kiszállítás esetén a kiszállítótól történő átvétel napján - nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Nem áll fenn hibás teljesítés, ha a termék hibái a vásárláskor ismertek, vagy felismerhetőek voltak. Fogyasztó által történő vásárlás esetén vélelmezni kell, hogy a termék teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már a termék teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

A Fogyasztó szavatossági igénye lehet, választása szerint:

- a) kellékszavatossági igény, vagy
- b) termékszavatossági igény.

Ugyanazon hiba miatt kellék- és termékszavatossági igény a Társasággal szemben egyszerre, párhuzamosan nem érvényesíthető.

A termékben észlelt hibát a Vevő/Fogyasztó a hiba felfedezését követően haladéktalanul, késedelem nélkül köteles közölni a Társasággal. A közlés késedelméből adódó kárért a Vevő/Fogyasztó felel. Fogyasztó általi vásárlás esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

Kellékszavatossági igény lehet (sorrendben):

1) A Vevő/Fogyasztó választása szerint a termék **kijavítása vagy cseréje**

2) Ha a Társaság a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve azt nem tudja teljesíteni, vagy ha a Vevőnek a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt a Vevőt megilleti az **árleszállítás vagy elállhat a vásárlástól** (ezt is a Vevő/Fogyasztó választhatja meg). Jelentéktelen hiba esetén elállásnak nincs helye. A Fogyasztónak nem minősülő Vevő a hibát a Társaság költségére saját maga is kijavíthatja vagy kijavíttathatja; a Fogyasztót ez a jog nem illeti meg.

A Vevő/Fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles az Társaságnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Termékszavatosság: a Társaságnak mint gyártónak a termék hibája miatti közvetlen, szavatossági természetű helytállása a vizonteladóval szerződésben álló Fogyasztóval szemben. (A Fogyasztó dönthet, hogy a szerződéses partnerével=vizonteladóval szemben érvényesíti a kellékszavatossági igényét vagy a gyártóval szemben a termékszavatossági igényét.)

A termékszavatossági igény csak a termék gyártójával szemben érvényesíthető, és elsősorban a **hibás termék javítására, vagy**, ha a javítás megfelelő határidőn belül, vagy a Fogyasztó sérelme nélkül nem lehetséges, akkor a **kicserélésére** irányulhat.

Termékszavatosság esetén a gyártó mentesülhet a kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében hozta forgalomba
- a hiba a tudomány és technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető, vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági alkalmazás előírásából ered.

Elévülés és jogvesztő határidő:

A kellékszavatossági igényét a Fogyasztó a teljesítés időpontjától – áru átvételének napja - számított **kétéves elévülési határidő** alatt érvényesítheti. (Használt termék esetében az elévülési idő 1 év.) **Ezzel szemben a Vevő, aki Fogyasztónak nem minősül, kellékszavatossági igényét 1 év elévülési határidő alatt érvényesítheti.** A kellékszavatossági igény elévülése újrakezdődik (ha a hibás termék vagy annak része kicserélésre, javításra kerül).

A termékszavatossági igény jogvesztő, tehát a termék forgalomba hozatalától számított két év elteltével termékszavatossági igényt benyújtani már nem lehet.

A kijavításra, kicserélésre, vagy elállásra való jogát a Fogyasztó akkor is gyakorolhatja, ha a kifogásolt terméket nem eredeti, bontatlan csomagolásban mutatja be.

Költségviselés: A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Társaságot terhelik, ugyanakkor a költségviselés megoszlik, ha a termék meghibásodásában közrehatott a Vevő/Fogyasztó karbantartási kötelezettségének elmulasztása.

Jótállás: A Társaság által forgalmazott termékek – érme, érem, díszdoboz, szakkönyv, éremberakó album, bankjegy, mintabankjegy, forgalmi sor, stb. – nem tartoznak a kötelező jótállás alá vont termékek közé. Önkéntes jótállást a Társaság a saját, illetve általa forgalmazott termékekre nem ajánl fel.

A panasz eljárás folyamata:

- 1) A Vevő/Fogyasztó az általa a Társaságtól vásárolt termék, szolgáltatás kapcsán
 - a termékre, szolgáltatásra (szavatossági jog érvényesítése), vagy
 - a Társaság részéről az értékesítéssel közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti. A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlő szolgáltatás (internet) felhasználásával közölt bejelentés is szóbeli panasznak minősül.
- 2) A beérkező panaszokat egyedi azonosító sorszámmal kell ellátni, nyilvántartásukra a jelen szabályzathoz csatolt 1. sz. melléklet szolgál.
- 3) Az értékesítéskor a Társaság által kiállított számla, vagy nyugta a szerződés létrejöttét igazolja. A szavatossági igény érvényesítésekor a Vevőnek a számlával, vagy nyugtával rendelkeznie kell és azt az igénybejelentéskor be kell mutatnia.
- 4) A szóban jelzett panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni. Ha a panasz kezelésével a Vevő/Fogyasztó nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, a panasz bejelentéséről az értékesítő munkatársnak **jegyzőkönyvet** kell felvennie (2. sz. melléklet). A jegyzőkönyvet két példányban kell felvenni.

A vevői szavatossági igény bejelentését mindig jegyzőkönyvbe kell foglalni.

A panaszról szóló jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- a Vevő/Fogyasztó neve, címe
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- a panasz - kifogásolt termék esetén a termék – megnevezése (azonosításához szükséges adatokkal), ára, az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat (számlaszám), egyéb dokumentumok leírása
- a panasz felmerülésének és/vagy a vásárlásnak az időpontja
- a panasz (hiba) bejelentésének helye, módja és időpontja
- a hiba rövid leírása
- a Vevő/Fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény leírása

- a kifogás rendezésének módja (ha a rendezés eltér attól, amit a Vevő/Fogyasztó kér, az eltérés okát a jegyzőkönyvben részletezni szükséges)
 - a Vevő/Fogyasztó nyilatkozata arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez
 - a kifogásolt termékkel kapcsolatos szavatossági igény teljesíthetőségének vizsgálata esetére a termék Társaság általi átvételét igazoló elismervény az átvett termékről, az átvétel időpontjáról és a visszaszolgáltatási időpontról
 - a Vevő/Fogyasztó és a panaszfelvevő aláírása
 - tájékoztatás arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- 5) A jegyzőkönyv egy másolati példányát igazolható módon
- személyesen közölt panasz esetén helyben a Vevőnek/Fogyasztónak át kell adni;
 - telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlő szolgáltatáson keresztül, vagy írásban beküldött panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg, a benyújtást követően legkésőbb 5 (öt) munkanapon belül a Fogyasztónak meg kell küldeni. Fogyasztónak nem minősülő Vevő esetén a határidő 30 nap.
- 6) Ha a Fogyasztó szavatossági igényének teljesíthetőségéről a bejelentéskor a Társaság nem tud nyilatkozni, az álláspontját 5 (öt) munkanapon belül kell igazolható módon közölni a Fogyasztóval, esetleges elutasítás esetén indoklással együtt. Fogyasztónak nem minősülő Vevő esetén a határidő 30 nap. Elutasítás esetén arról is tájékoztatást kell adni, hogy az elutasított panasz kivizsgálását mely hatóságnál vagy – fogyasztói jogvita esetén – mely békéltető testületnél kezdeményezheti.
- 7) Amennyiben a Vevő/Fogyasztó szavatossági igényét a Társaság a kifogásolt termék kijavításával vagy cseréjével kívánja rendezni, úgy törekedni kell arra, hogy a javítás vagy csere legfeljebb 15 (tizenöt) munkanapon belül megtörténjen.
- 8) A Vevő/Fogyasztó a kifogását az értékesítő helyen (érmebolt) jól látható helyen elhelyezett Vásárlók könyvébe is bejegyezheti.
- 9) A Vásárlók könyvébe tett bejegyzésről, vagy a panasz felvételéről készült jegyzőkönyvről a panaszt felvevő munkatárs köteles a munkahelyi vezetőjét haladéktalanul tájékoztatni.
- 10) A panasz jegyzőkönyvet – mind a szavatossági igénybejelentés mind egyéb panasz esetén – és a panaszra született válasz másolati példányát 3 évig köteles a Társaság megőrizni.
- 11) A szavatossági igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.
- 12) A Társaság webshopjában megrendelt vagy megvásárolt termékekre a távollévők közötti kereskedelem szabályai – (45/2014. (II.26.) kormányrendelet, valamint a Ptk.) – az irányadók, amelyek a Társaság honlapján közzétett mindenkor ÁSZF-ben kerülnek részletezésre.
- 13) A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

Jelen szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg a Társaság 2019. augusztus 06-i szabályzata érvénytelenné válik.

1. sz. melléklet

Magyar Pénzverő Zrt.		PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS év		<i>Lapszám:</i>	
Sorszám	Bejelentő neve	Bejelentés tárgya	Elfo- gadva	Eluta- sítva	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--	--	--------------------------	--------------------------

2.sz. melléklet

**Magyar Pénzverő Zrt.
1239 Budapest, Európa utca 1.**

Vevői panaszról felvett jegyzőkönyv

Jegyzőkönyv sorszáma:

Bejelentés módja: (a megfelelő megjelölendő)

- írásbeli
- szóbeli, személyes
- szóbeli, telefonos
- szóbeli, egyéb (online)

Felvéve: a Magyar Pénzverő Zrt. (a megfelelő megjelölendő)

- székhelyén (1239 Budapest, Európa utca 1.)
- kereskedelmi irodáján (1054 Budapest, Báthory u. 7.)
- éremboltjában (1054 Budapest, Báthory u. 7.)

20.... hónapján (panasz bejelentésének időpontja).

A panaszt felvevő munkatárs neve:

A panaszt benyújtó ügyfél (továbbiakban Ügyfél) adatai:

Név:.....

Lakcím:.....

Telefon: E-mail:

Kifogásolt termék megnevezése:

Kifogásolt termék egységára/értéke:

A kifogásolt termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylat:

.....

A kifogásolt termék átvételének időpontja (vásárlás/teljesítés kelte):

A panasz felmerülésének helye, módja, időpontja:.....

A panasz leírása:

.....
.....
.....
Ügyfél igénybejelentése kellékszavatossági igény esetén: (a megfelelő megjelölendő)

- javítás csere árleszállítás elállás

Ügyfél igénybejelentése termékszavatossági igény esetén: (a megfelelő megjelölendő)

- javítás csere

A panasz rendezésének Magyar Pénzverő Zrt. által ajánlott módja: (a megfelelő megjelölendő)

- A panasz jogosságának elismerése, rendezés módja (amennyiben eltér az Ügyfél által érvényesíteni kívánt igénytől, akkor ennek indoka):

.....
.....
.....

- A panasz visszautasítása. A visszautasítás indoklása:

.....
.....
.....

A terméknek kijavításra vagy az Ügyfél által érvényesíteni kívánt igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében a Magyar Pénzverő Zrt. munkatársa által történő átvétele esetén:

A termék leírása és mennyisége:

.....

A termék átvételének időpontja:

A termék Ügyfél részére történő visszaszolgáltatásának időpontja:

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben az Ön által kifogásolt termékkel kapcsolatos, Társaságunk által felajánlott rendezéssel nem elégedett, a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Amennyiben Önnek belföldi lakóhelye és tartózkodási helye nincs, a Magyar Pénzverő Zrt. székhelye szerinti békéltető testület az illetékes. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a www.bekeltetes.hu oldalon.

Alulírott Ügyfél a jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok, hogy a vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint kezelje.

Panaszt benyújtó Ügyfél aláírása:

Panaszt felvevő aláírása: