

**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 (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:**

- Budapest V. Kerületi Önkormányzat Jegyzője (1051 Budapest, Erzsébet tér 4., telefon: 06-1/872-7206, e-mail: [hivatal@belvaros-lipotvaros.hu](mailto:hivatal@belvaros-lipotvaros.hu))
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-Magyarországi Regionális Felügyelősége (1052 Budapest, Városház u. 7., telefon: 06-1-328-0185, e-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest\\_nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest_nfh.hu))

### **Békéltető testület:**

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

### **A Fogyasztó szavatossági igénye lehet, választása szerint:**

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

Ugyanazon hiba miatt kellék- és termékiszavatossági igény egyszerre, párhuzamosan nem érvényesíthető.

A termékben észlelt hibát a Vevő/Fogyasztó a hiba felfedezését követően haladéktalanul, késedelem nélkül köteles közölni az Eladóval. A közlés késedelméből adódó kárért a Vevő/Fogyasztó felel.

### **Kellékszavatossági igény lehet (sorrendben):**

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

2) **Árleszállítás vagy elállás a vásárlástól** (ezt is a Vevő/Fogyasztó választhatja meg). Jelentéktelen hiba esetén elállásnak nincs helye. A Vevő/Fogyasztó a hibát az Eladó költségére saját maga is kijavíthatja vagy kijavíttathatja.

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

Az Eladó akkor mentesül a kellékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy a termék hibája a Vevő/Fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett (pl. nem rendeltetésszerű használatból eredően).

Fogyasztóval kötött szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

**Termékszavatosság: a gyártónak a termék hibája miatti közvetlen, szavatossági természetű helytállása a Fogyasztóval szemben.** (A Fogyasztó dönthet, hogy a szerződéses partnerével=eladóval 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 egy 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 az Eladót 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 mulasztásáravonatkozó 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 az Eladó 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 nem lehetséges, a panasz bejelentéséről az értékesítő munkatársnak **jegyzőkönyvet** kell felvenni (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
- tájékoztatás a békéltető testület eljárásának Vevő/Fogyasztó általi igénybevételi lehetőségéről
- 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 30 napon belül a Vevőnek/Fogyasztónak meg kell küldeni.
- 6) Ha a Vevő/Fogyasztó szavatossági igényének teljesíthetőségéről a bejelentéskor a Társaság nem tud nyilatkozni, az álláspontját 5 (öt) munkanapon belül kell igazolható módon közölni a Vevővel/Fogyasztóval, esetleges elutasítás esetén indoklással együtt. Elutasítás esetén a Vevőt/Fogyasztót arról is tájékoztatni kell, hogy az elutasított panaszának kivizsgálását mely hatóságnál vagy 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 2013. évi V. törvényben foglaltak az irányadók, amelyek a Társaság honlapján közzétett mindenkori ÁSZF-ben kerülnek részletezésre.
- 13) A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.