



VEVŐI PANASZKEZELÉSI ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

A Magyar Pénzverő Zrt. (továbbiakban Társaság) kiemelt hangsúlyt helyez az általa gyártott és forgalmazott termékek és nyújtott szolgáltatások minőségének megfelelőségére. Amennyiben ennek ellenére Önnek bármilyen észrevétele, kifogása, panasza (továbbiakban panasz) merülne fel termékeink vagy szolgáltatásaink minőségével kapcsolatban, a panasz benyújtására és kezelésére vonatkozóan az alábbiakról tájékoztatjuk:

Elérhetőségeink:

Magyar Pénzverő Zrt.

Székhely: 1239 Budapest, Európa u. 1.

Telefon: +36-1-210-2847

E-mail: mail@penzvero.hu

Web: <https://penzvero.hu>

A PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE:

Érmebolt

Cím: 1054 Budapest, Báthory u. 7.

Telefonszám: +36-1-800-8110

Kereskedelmi iroda

Cím: 1054 Budapest, Báthory u. 7.

Postacím: 1734 Budapest, Pf. 518.

Telefonszám: +36-1-800-8111, 800-8112

E-mail cím: coins@hu.inter.net

Panasz benyújtására szóban vagy írásban van lehetőség. Kérjük, hogy panaszának közlésével egyidejűleg szíveskedjék bemutatni/írásban való közlés esetén mellékelni a panasszal érintett termék, szolgáltatás Társaságunknál történt vásárlását igazoló számlát vagy nyugtát.

A szóban benyújtott panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy Ön a panasz Társaság által felajánlott kezelésével nem ért egyet, panaszáról jegyzőkönyv felvételére, és abból egy másolati példány Önnek történő átadására kerül sor. Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben a jegyzőkönyv felvételéhez szükséges alapvető adatokat – név, lakcím vagy e-mail cím, panasz részletes leírása, kifogásolt termék megnevezése és azonosító adatai – Ön nem adja meg, vagy a jegyzőkönyvet nem írja alá, Társaságunk nem köteles a panaszt kivizsgálni és megválaszolni.

A jegyzőkönyv felvételét követően a Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontjáról – elutasítás esetén az elutasítás indokáról – 8 napon belül írásban értesíti Önt.

Az írásban érkezett panaszt – amennyiben elektronikus felületen kerül benyújtásra, az abban megadott elektronikus levelezési címen a panasz vételét haladéktalanul visszaigazolva – a beérkezését követően 15 napon belül – indoklással – megválaszoljuk. Társaságunk indokolt esetben a 15 napot további 15 nappal egyszer meghosszabbíthatja.

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Amennyiben panaszának a Társaság által felajánlott rendezésével nem elégedett, Ön jogosult békéltető testülethez vagy fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulni.

BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A békéltető testület eljárását Önnek kell kezdeményeznie. Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 36/C. § (1) bekezdése szerinti előzetes, a testület által hozott döntésre vonatkozó általános alávétési nyilatkozatot nem tett.

Illetékes békéltető testület:

a) az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület.

b) amennyiben jogi személy képviselőjében jár el, a képviselt jogi személy székhelye szerinti békéltető testület.

c) Belföldi lakóhely, tartózkodási hely vagy székhely hiányában a Társaságunk székhelye szerint illetékes békéltető testület is választható:

BKIK mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1061 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszám: 06-1/488-2131

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

d) Az eljárásra – erre irányuló kérelme alapján – más békéltető testületet is választhat.

A békéltető testületek elérhetősége: www.bekeltetes.hu

FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

BUDAPEST FŐVÁROS KORMÁNYHIVATALA, FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b

Telefonszám: +36-1-450-2598

E-mail cím: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉGET ENGEDÉLYEZŐ ÉS FELÜGYELETI HATÓSÁG

BELVÁROS-LIPÓTVÁROS ÖNKORMÁNYZATÁNAK JEGYZŐJE

Cím: 1051 Budapest, Erzsébet tér 4.

Telefonszám: +36-1-872-7206

E-mail cím: hivatal@belvaros-lipotvaros.hu

Társaságunk korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon vevő/fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, illetve azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását mellőzheti.

A befektetési arany termékekkel kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozó külön tájékoztatónk a weboldalunkon (ÁSZF) illetve érmeboltunkban érhető el.

A szavatossági igények érvényesítésével, elállással kapcsolatos tájékoztató ugyancsak elérhető a weboldalunkon (ÁSZF), illetve érmeboltunkban.