

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

MÜLLER DROGÉRIA MAGYARORSZÁG KERESKEDELMI BT.

Székhely: 1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 8/a.

Adószám: 22367488-2-44

Hatályos: 2022. január 1-jétől

TARTALOMJEGYZÉK

1. A panaszkezelési szabályzat célja	3.
2. A panaszkezelési szabályzat alapelvei	3.
2/a, A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve	3.
2/b, A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve	3.
3. A szabályzat hatálya	3.
3/a, Személyi hatálya	3.
3/b, Tárgyi hatálya	3.
4. Részletes rendelkezések	3.
4/a, Fogalmak	3.
4/b, A panasz bejelentésének módja	4.
4/c, A panaszkezelési határidők	4.
4/d, A panasz kivizsgálása	5.
4/e, A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok	5.
4/f, A panaszkezelés folyamata	5.
5. Minőségi kifogás	6.
6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén	6.
7. Jótállás	7.
8. Jogérvényesítés	8.
8/a, A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei	8.
8/b, Kapcsolódó melléklet	9.
9. Adatkezelés	9.
9/a, Jogalapok	9.
9/b, A panaszok nyilvántartása	9.
10. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan termékekre vonatkozóan	9.
11. Záró rendelkezések	9.
11/a, Hatálybalépés	9.
1. Melléklet – Jótállás alá eső termékek köre	10.
2. Melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei	12.
3. Melléklet – Müller Drogéria üzletek listája	14.

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A Müller Drogéria Magyarország Kereskedelmi Bt. – 1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 8/a. adószám: 22367488-2-44 – a továbbiakban Müller Drogéria/Forgalmazó -, ügyfelei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

2. A szabályzat alapelvei

2/a, A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

A Müller Drogéria számára a legfontosabb, hogy vásárlói mindig elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel. Éppen ezért panaszaitak pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat az egész hálózat számára. A Müller Drogéria a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára és tájékoztatja a vásárlót, hová fordulhat további panaszával.

2/b, A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve:

A Müller Drogéria a jogszabályi kötelezettségein túl, vállalja vásárlói maximális elégedettségének elősegítésére, hogy a panaszt befogadja minden magyarországi üzletében, függetlenül attól, hogy a vásárlónak éppen melyik üzletben keletkezett konkrét panasza.

3. A szabályzat hatálya

3/a, személyi hatálya:

Jelen szabályzat hatálya kiterjed minden magyarországi Müller Drogéria üzletben dolgozó vezető munkatársra és a központi ügyfélszolgálat panaszkezeléssel foglalkozó munkatársaira, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3/b, tárgyi hatálya:

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

4. Részletes rendelkezések

4/a Fogalmak

A panasz:

A panasz a Müller Drogéria magyarországi tevékenységével, szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Müller Drogéria eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat elsősorban a 4/b pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be.

Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Müller Drogéria általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) alapján fogyasztónak minősülő vásárló, aki a Müller Drogéria kiskereskedelmi egységében vásárolt, szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerzési szándékkal kereste fel valamelyik üzletét, honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését. Panaszosnak minősül az a fogyasztó is, aki részt vett valamely, a Müller Drogéria által szervezett nyereményjátékban.

Minőségi kifogás:

A Müller Drogéria által forgalmazott termékek minőségével szemben tett fogyasztói bejelentés, melynek keretében a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényét érvényesítheti.

Jótállás:

A jótállásból eredő jogok érvényesítésére a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendeletben felsorolt fogyasztási cikk tulajdonosa jogosult, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. Fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró **természetes személy**.

4/b, A panasz bejelentésének módja:

- szóbeli panasz:

- személyesen bármelyik üzletben, az adott üzlet nyitvatartási idejében (az üzletek elérhetőségeit a 4. sz. melléklet tartalmazza)
- telefonon keresztül az üzletek nyitvatartási idejében (a telefonszámokat a 4. sz. tartalmazza)

- írásbeli panasz:

- postai úton (1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 8/a,)
- elektronikus levélben (info@mueller.co.hu)
- üzletünkben, a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal nyitvatartási időben (az üzletek elérhetőségeit a 4. sz. melléklet tartalmazza)

4/c, Panaszkezelési határidők:

Az írásbeli panaszokat a Müller Drogéria a jogszabályban előírt 30 naptári napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségekre küldött postai leveleket is. Üzleteinkben a fogyasztók számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat a Müller Drogéria lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, s amennyiben ez nem lehetséges, vagy valamelyik fél ragaszkodik hozzá, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a fogyasztó egyetértése illetve mindkét fél aláírása mellett véglegesíti és egy példányát a fogyasztónak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki – legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor a Müller Drogéria legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

4/d, A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a Müller Drogéria olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

4/e, A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához szükséges termék
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

Az ügyfél fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

4/f, A panaszkezelés folyamata:

Szóbeli panasz: szóbeli panasz esetén – ha a panasz nem orvosolható azonnal, vagy valamelyik fél kérésére– jegyzőkönyvet kell felvenni. A panasz megválaszolása a panasztételtől számított – törvényben előírt – 30 naptári napon belül érdemben megtörténik.

Írásbeli panasz:

Vásárlók könyvi bejegyzés: A vásárlók könyvébe tett panaszt a törvényben előírt 30 naptári napon belül megválaszolja.

Elektronikus levél: Az elektronikus levélben érkezett panaszokat a Müller Drogéria központi ügyfélszolgálatára válaszolja meg. Határidő: 30 naptári nap

Postai levél: A postán érkezett panaszokat a Müller Drogéria központi ügyfélszolgálatára válaszolja meg. Határidő 30 naptári nap.

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

A Müller Drogéria a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőn belül továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

A Müller Drogéria panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- Értékesítési vezető
- Területi értékesítési vezető
- Üzletvezető
- Üzletvezető helyettes
- Részlegvezető
- Főpénztáros
- Központi ügyfélszolgálat munkatársai

5. Minőségi kifogás

Minőségi kifogást is érintő panaszok esetében ki kell tölteni a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” nevű nyomtatványt, függetlenül attól, hogy a panasz írásbeli vagy szóbeli. A jegyzőkönyv tartalmát a 19/2014 NGM rendelet szabályozza.

A minőségi kifogások megtételére a polgári törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak a megvásárolt termékre vonatkozó szavatosság és jótállási joga érvényesítése kapcsán van lehetősége.

6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

Határidők, bizonyítás

A 2014. március 15-től hatályos új polgári törvénykönyv alapján minden új termékre **2 év kellékszavatosság** vonatkozik **fogyasztói szerződés esetén**. A fogyasztói szerződés akkor jön létre, amikor üzletünkben természetes személy terméket vásárol.

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet a Ptk. vonatkozó rendelkezéseit úgy egészíti ki, hogy a kellékszavatossági igények érvényesítésére rendelkezésre álló 2 évet az alábbi két részre tagolja:

A szavatosság 2 évének **első évében** az esetleges hibák esetén a Müller Drogéria vagy a fogyasztó igényének megfelelően vagy vele megegyezve intézi a termékkel kapcsolatos minőségi kifogást, vagy lehetősége van arra, hogy bebizonyítsa: a termék annak nem rendeltetésszerű használata miatt hibásodott meg, esetleg természetes kopás következménye, de mindenképpen mentes gyártási hibáktól.

Ha a termék vásárlását követő **1 év után** észlelik a meghibásodást a bizonyítási kényszer már a fogyasztót terheli, azaz vita esetén (vagyis ha a két fél nem tud megegyezni, hogy a hiba oka gyártási eredetű-e, vagy pedig más) neki kell bizonyítania (pl. szakvéleménnyel), hogy a hiba már a vásárlás pillanatában is benne volt a termékben.

A kötelezett a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, ennek másolatát a fogyasztónak át kell adni. Ha a kötelezett a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb **5 munkanapon belül** köteles értesíteni a Fogyasztót.

A kellékszavatossági jog érvényesítése során a fogyasztó választása szerint **kijavítást** vagy **kicserélést** igényelhet, kivéve, ha a választott jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Müller Drogériának – másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet. A fogyasztó kérheti az **ellenszolgáltatás arányos leszállítását** is, illetve a fogyasztó a szerződéstől **elállhat**, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kellékszavatossági jogok gyakorlására egyebekben a Ptk. és a 373/2021.(VI.30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

7. Jótállás

Jótállási jogok és határidők fogyasztói szerződés esetén

A 151/2003. (IX.22) Korm. rendelet alapján egyes tartós fogyasztásra rendelt termékekre a Müller Drogéria köteles jótállást vállalni, amennyiben a fogyasztó a vásárláskor kapott **jótállási jeggyel**, vagy ennek hiányában a **vételár megfizetését igazoló bizonylattal** igazolja, hogy a terméket a Müller Drogéria üzletében vásárolta. A jótállás a vásárlás helyén, illetve a Müller Drogéria valamennyi, ügyfelek kiszolgálására nyitva álló helységében érvényesíthető.

A Müller Drogéria a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, ennek másolatát a fogyasztónak át kell adni.

A jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó választása szerint **kijavítást** vagy **kicserélést** igényelhet, kivéve, ha a választott jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Müller Drogériának – másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet. A fogyasztó kérheti az **ellenszolgáltatás arányos leszállítását** is, illetve a fogyasztó a szerződéstől **elállhat**, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A jótállási jog érvényesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

A jogszabályon alapuló, kötelező jótállás időtartama sávos elrendezésű:

- 10 000 Ft – 100 000 Ft-ig 1 év,
- 100 001 Ft – 250 000 Ft-ig 2 év,
- 250 000 Ft felett 3 év.

A jótállási idő a termék, fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával

kezdődik. Amennyiben a fogyasztó a terméket az átadástól számított **6 hónapon túl** helyezi üzembe, akkor a jótállás kezdő időpontja a termék átadásának a napja.

Ha a fogyasztó a jótállásra kötelezett termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított **3 munkanapon belül érvényesít csereigényt**, a forgalmazó nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A termék kijavításával, illetve a javítás idejével a jótállási idő meghosszabbodik, míg a kicserélt termék (vagy annak egy része) tekintetében a jótállás újraindul. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A kijavítást vagy kicserélést megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni. A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy **a kijavítást vagy a kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze**. Amennyiben a kijavításra vagy cserére átvett termék javítását a kötelezett nem tudja 15 napon belül elvégezni, legkésőbb a **15. napon köteles értesíteni a fogyasztót a javítás várható elkészültének idejéről**. Amennyiben az ily módon meghosszabbított határidő meghaladja a 30 napot, **a 30. napot követő 8 napon belül** köteles a forgalmazó a terméket kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárát a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Amennyiben a termék első javítása alkalmával a javító szolgálat megállapítja, hogy a termék **nem javítható**, a termék kicserélését vagy a vételár visszafizetését 8 napon belül teljesíteni kell.(nincs lehetőség árleszállítást felajánlani)

Ha a jótállás időtartama alatt a termék **három alkalommal történő kijavítást** követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése (árleszállítás, kijavítás, kijavíttatás) hiányában – a negyedik alkalomnál a forgalmazó köteles a terméket 8 napon belül kicserélni. Ha a termék kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton (számla vagy nyugta) feltüntetett vételárát 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A **10 kg-nál nehezebb**, tömegközlekedési eszközön kézipoggyászként nem szállítható, vagy rögzített bekötésű termékek esetében a javítás elsődlegesen a helyszínen történik, de ha a javítás az üzemeltetés helyszínén nem végezhető el, akkor a le és felszerelés, valamint a szállítás költségei a kötelezettet terhelik.

A kötelező jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait (különösen a szavatossággal összefüggő jogait) nem érinti. Amennyiben a fogyasztónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását kötelezett nem, vagy nem megfelelően rendezte, a fogyasztó jogosult a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását kezdeményezni.

A jótállási igényt a kötelezett elutasíthatja, amennyiben az alábbiak közül bármely eset bizonyítható:

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
- A terméket szakszerűtlenül helyezték üzembe;
- A termék hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta.

A jogszabály által meghatározott jótállás alá tartozó termékek körét a szabályzat 1. számú mellékletet tartalmazza.

8. Jogérvényesítés

8/a, A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei

A panasz elutasítására, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- Amennyiben a Müller Drogéria panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megalégedésére történt, vagy a fogyasztó panaszát a Müller Drogéria elutasította, a területileg illetékes **Békéltető Testületek** ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek, vagy a fogyasztónak a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a www.bekeltetes.hu oldalon, vagy üzleteinkben. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bírósághoz** fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.
- Amennyiben a Müller Drogéria a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhely szerint illetékes fővárosi és megyei Kormányhivatalhoz fordulhat. Kormányhivatalok elérhetősége: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>
- A Müller Drogéria kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az üzlet földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

8/b, Kapcsolódó mellékletek:

- *2. Melléklet: Békéltető Testületek elérhetőségei*

9. Adatkezelés

9/a, Jogalapok

- *a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól* szóló **19/2014. (IV.29) NGM rendelet**
- *a fogyasztóvédelemről* szóló **1997. évi CLV. törvény**
- *a kereskedelemről* szóló **2005. évi CLXIV. törvény**

9/b, A panaszok nyilvántartása:

A Müller Drogéria minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Müller Drogéria a 8/a pontban felsorolt jogszabályok vonatkozó rendelkezései alapján kezelni.

A nyilvántartás módja központilag történik.

10. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan termékekre vonatkozóan

A Müller Drogéria elsődlegesen fontosnak tartja a vásárlók Müller Drogéria által forgalmazott termékekkel kapcsolatos elégedettségét.

A Müller Drogéria üzletekben vett termékeket eredeti, bontatlan csomagolásban a vásárlást igazoló nyugta ellenében a vásárlástól számított 1 hónapig visszacseréli, vagy hasonló értékben levásárlást biztosító ajándékkártyát ad. Kivételt képeznek ez alól az élelmiszerek, vegyiárúk és a kozmetikai termékek (a tárolási sajátosságaik miatt), valamint a parfümök. Ezekre a termékcsoportokra sajnos a fenti lehetőségeket nem tudjuk biztosítani.

11. Záró rendelkezések

Hatálybalépés:

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Budapest, 2022. január

1. Melléklet

Jótállás alá eső termékek köre

Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez

1. 10 000 forintot elérő eladási árú háztartási készülékek, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlószúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. 10 000 forintot elérő eladási árú villamos energiával működtetett konyhai kisgépek, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpíró, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotyogatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcornkészítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;
3. 10 000 forintot elérő eladási árú gázkészülékek, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázszámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
4. 10 000 forintot elérő eladási árú motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologató fűnyíró;
5. 10 000 forintot elérő eladási árú motoros kézi szerszámok, így különösen láncfűrész, fűrőgép, ütvefűrőgép, sarokkösörű, körfűrész, gyalu;
6. 10 000 forintot elérő eladási árú legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek;
7. 10 000 forintot elérő eladási árú egészségmegőrző termékek és eszközök, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;
8. 10 000 forintot elérő eladási árú közlekedési eszközök, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
9. 10 000 forintot elérő eladási árú motoros vízi járművek;

10. 10 000 forintot elérő eladási árú gyermekgondozási cikkek, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
11. 10 000 forintot elérő eladási árú gyermekmegfigyelő berendezések, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;
12. 10 000 forintot elérő eladási árú gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra;
13. 10 000 forintot elérő eladási árú világítástechnikai termékek, így különösen lámpatest, fényforrás;
14. 10 000 forintot elérő eladási árú biztonsági riasztó- és jelzőberendezések;
15. 10 000 forintot elérő eladási árú elektronikus hírközlő végberendezések, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkcióú készülék;
16. 10 000 forintot elérő eladási árú híradástechnikai készülékek, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék, műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
17. 10 000 forintot elérő eladási árú információtechnikai készülékek, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;
18. 10 000 forintot elérő eladási árú irodatechnikai berendezések, így különösen iratmegsemmisítő, fénymásoló, laminálógép;
19. 10 000 forintot elérő eladási árú írásvetítők és filmtechnikai berendezések, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
20. 10 000 forintot elérő eladási árú optikai eszközök, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
21. 10 000 forintot elérő eladási árú hangszerek;
22. 10 000 forintot elérő eladási árú órák és ékszerek;
23. 10 000 forintot elérő eladási árú bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok;
24. 10 000 forintot elérő eladási árú mérőműszerek, generátorok, tápegységek;
25. 10 000 forintot elérő eladási árú lőfegyverek;
26. 10 000 forintot elérő eladási árú sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök;
27. 10 000 forintot elérő eladási árú villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epilátor, villanyborotva;
28. 50 000 forintot elérő eladási árú nemes és félnemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékek;
29. 10 000 forintot elérő eladási árú nyílászárók, így különösen ablak, kül- és beltéri ajtó, garázsajtó;
30. 10 000 forintot elérő eladási árú árnyékolástechnikai eszközök, így különösen kézi vagy motoros meghajtású redőny, relaxa, napellenző, szalagfüggöny;
31. 10 000 forintot elérő eladási árú kaputelefon, kamerás megfigyelőrendszer;
32. 10 000 forintot elérő eladási árú garázkapu és egyéb kapu meghajtás, vezérlés;
33. 10 000 forintot elérő eladási árú zuhanykabin, kád, csaptelep;
34. 10 000 forintot elérő eladási árú napkollektor, napelemrendszerek;
35. 10 000 forintot elérő eladási árú játék hoverboard, játék elektromos roller, játék drón;
36. 10 000 forintot elérő eladási árú külön jogszabályban nyílt kategóriába sorolt drónok;
37. 10 000 forintot elérő eladási árú, az előzőekben felsorolt termékcsoporthoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei.

2. Melléklet

Békéltető Testületek elérhetőségei:

Megyei Békéltető Testületek felsorolása	Elérhetőségek
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület	Székhely: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532 (70)702-8403 Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 228. E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Baranya Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152 E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu
Békés Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszáma: (66) 324-976 (66) 451-775 Fax száma: (66) 324-976 (66) 451-775 E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1 Telefonszáma: (46) 501-091, 501-875 Fax száma: (46) 501-099 E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület	Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10. Telefonszám: (1) 488 2131 Telefax: (1) 488 2186 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 m. Fax száma: (62) 426-149 E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Fejér Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-217 Fax száma: (96) 520-291 E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15 Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745 Fax száma: (52) 500-720 E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu
Heves Megyei Békéltető Testület	Székhely: 3300 Eger, Hadnagy u.6 Fsz.1 Levelezési cím: 3300 Eger, Faiskola út 15. Telefonszáma: (36) 416-660/105,301 m. Fax száma: (36) 323-615

	E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 5000 Szolnok, Versegly park 8. III. emelet 305.-306. szoba Telefonszáma: (56) 510-610 Fax száma: (56) 370-005 E-mail cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu
Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszáma: (34) 513-010/36 m. Fax száma: (34) 316-259 E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a fszt.4. Telefonszám: (32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862 E-mail cím: nkik@nkik.hu
Pest Megyei Békéltető Testület	Székhely: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240. Levelezési címe: 1364 Budapest, Pf.: 81 Telefonszám: (1) 269 0703 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Somogy Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma: (82) 501-000 Fax száma: (82) 501-046 E-mail cím: skik@skik.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszáma: (42) 420-180 Fax száma: (42) 420-180 E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu
Tolna Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszáma: (74) 411-661 Fax száma: (74) 411-456 E-mail cím: kamara@tmkik.hu
Vas Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma: (94) 506-645, (94) 312-356 Fax száma: (94) 316-936 E-mail: pergel.bea@vmkik.hu ,
Veszprém Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Telefonszáma: (88) 814-121, Fax száma: (88) 412-150 E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu
Zala Megyei Békéltető Testület	Székhely/Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24. Telefonszáma: (92) 550-513 Fax száma: (92) 550-525 E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

3. Melléklet

Müller Drogéria üzletek listája

Üzlet		Cím		Tel. szám	E-mail
5201	Hódmezővásárhely	6800	Kaszap utca 20.	+36 (62) 535 510	F05201@mueller.de
5202	Miskolc I.	3525	Szentpéteri kapu 80.	+36 (46) 501 780	F05202@mueller.de
5203	Miskolc II.	3516	Pesti út 19.	+36 (46) 555 090	F05203@mueller.de
5204	Mosonmagyaróvár	9200	Szekeres Richárd u. 19.	+36 (96) 577 320	F05204@mueller.de
5205	Baja	6500	Gránátos út 20.	+36 (79) 521 470	F05205@mueller.de
5206	Nagykanizsa	8800	Dózsa György út 123.	+36 (93) 518 910	F05206@mueller.de
5207	Sopron	9400	Ipar krt. 31.	+36 (99) 511 960	F05207@mueller.de
5208	Szombathely I.	9700	Viktória utca 12.	+36 (94) 504 080	F05208@mueller.de
5209	Debrecen I.	4031	Kishatár út 1.	+36 (52) 502 680	F05209@mueller.de
5210	Békéscsaba	5600	Szarvasi út 68/2.	+36 (66) 546 280	F05210@mueller.de
5211	Esztergom	2500	Dobogókői út 84.	+36 (33) 510 302	F05211@mueller.de
5212	Székesfehérvár	8000	Szent Flórián krt.13.	+36 (22) 510 090	F05212@mueller.de
5213	Szolnok	5000	Felső Szandai rét 3.	+36 (56) 510 460	F05213@mueller.de
5215	Zalaegerszeg	8900	Átkötő út 2.	+36 (92) 549 630	F05215@mueller.de
5216	Vecses	2220	Fő út 246-248.	+36 (29) 557 930	F05216@mueller.de
5217	Tatabánya	2800	Ságvári Endre út 49.	+36 (34) 513 610	F05217@mueller.de
5219	Hatvan	3000	Bibó István út 3.	+36 (37) 542 090	F05219@mueller.de
5220	Győr	9012	Malomszéki út 9.	+36 (96) 512 042	F05220@mueller.de
5221	Keszthely	8360	Murvás u. 2.	+36 (83) 515 740	F05221@mueller.de
5222	Ajka	8400	Fő út 29.	+36 (88) 511 400	F05222@mueller.de
5223	Kaposvár	7400	Achim András u. 4.	+36 (82) 528 240	F05223@mueller.de
5224	Dunaújváros	2400	Kandó tér 11.	+36 (25) 510 630	F05224@mueller.de
5225	Nyíregyháza	4400	Dózsa György út 4-6.	+36 (42) 509 410	F05225@mueller.de
5227	Kiskunhalas	6400	Füzér utca 2.	+36 (77) 521 440	F05227@mueller.de
5230	Gödöllő	2100	Bossányi Krisztina u. 2.	+36 (28) 521 690	F05230@mueller.de
5231	Budakeszi	2092	Bianka utca 1.	+36 (23) 458 190	F05231@mueller.de
5235	Pécs	7632	Siklósi út 68/a.	+36 (72) 526 202	F05235@mueller.de
5244	Budapest-Europeum	1085	Bp., József krt. 5.	+ 36 (1) 235 4010	F05244@mueller.de
5247	Budapest-Corvin	1082	Bp., Kisfaludy u. 32-38.	+36 (1) 710 1380	F05247@mueller.de
5257	Budapest-Etele Plaza	1119	Bp., Hadak útja 1.	+36 (1) 408 8055	F05257@mueller.de
5249	Budapest-Váci utca	1052	Bp., Váci u. 19-21.	+36 (1) 327 0670	F05249@mueller.de
5245	Budapest-Árkád	1106	Bp., Kerepesi út 61.	+36 (1) 431 7000	F05245@mueller.de
5252	Budapest-MOM Park	1123	Bp., Alkotás u.53.	+36 (1) 207 8100	F05252@mueller.de