

**PANASZKEZELÉSI ÉS MINŐSÉGI KIFOGÁS INTÉZÉSI
SZABÁLYZAT**

MÖBÉLIX

**MMXH Lakberendezési Kft.
Székhely: 1095 Budapest, Soroksári út 86-88.**

Adószám: 11829519-2-44

TARTALOMJEGYZÉK

1. A panaszkezelési és minőségi kifogás intézési szabályzat célja	3
2. A panaszkezelési és minőségi kifogás intézési szabályzat alapelvei	3
3. A panaszkezelési és minőségi kifogás intézési szabályzat hatálya	3
4. Fogalom meghatározások	4
5. A fogyasztói panaszok kezelése	4
6. A minőségi kifogások intézése	9
7. Ügyintézési felelősségi körök	12
8. A fogyasztó további jogérvényesítési lehetőségei	12
9. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan termékekre vonatkozóan	13
10. Záró rendelkezések	14

1. Melléklet:	Összefoglaló táblázat a fogyasztói bejelentésekről
2. Melléklet:	Szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv
3. Melléklet:	Minőségi kifogásról szóló jegyzőkönyv
4. Melléklet:	A fogyasztói bejelentésekre vonatkozó jogszabályi háttér
5. Melléklet:	Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén
6. Melléklet:	Békéltető Testületek elérhetőségei
7. Melléklet:	Mömax áruházak listája

1. A panaszkezelési és minőségi kifogás intézési szabályzat célja

Az MMXH Lakberendezési Kft. (a továbbiakban: MMXH) fogyasztói és vásárlói (a továbbiakban együtt: ügyfelek) panaszkezelési és minőségi kifogások magas színvonalú intézésének és hatékony kezelésének érdekében alakította ki a jelen panaszkezelési és minőségi kifogás intézési szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat). Jelen Szabályzatban nem meghatározott kérdésekben az MMXH mindenkorai Vásárlási feltételek/Általános Szerződési Feltételei irányadóak.

2. A Szabályzat alapelvei

2.1. A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

Az MMXH számára a legfontosabb, hogy ügyfelei mindig elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel. Ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, amely vizsgálat fontos információkat hordozhat az egész hálózat számára is. Az MMXH a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy a bejelentett panaszra olyan választ ad, melyben részletesen kitér annak teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

2.2. A minőségi kifogások méltányos intézésének elve:

Az MMXH a legmagasabb szintű ügyfél elégedettség fenntartása érdekében az ügyfelek (fogyasztók és vásárlók) minőségi kifogásait az ügyféli érdekek szem előtt tartásával, méltányosan intézi.

3. A Szabályzat hatálya

3.1. Személyi hatály

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a magyarországi MMXH üzletekben foglalkoztatottakra, ideértve a központi ügyfélszolgálat panaszkezeléssel és minőségi kifogások intézésével foglalkozó munkatársait, akik kötelesek megismerni és betartani a Szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3.2. Tárgyi hatály

A Szabályzat tárgyi hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre és a minőségi kifogások intézésére terjed ki.

4. Fogalom meghatározások

- a) *Fogyasztó*: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A fogyasztóval azonos elbírálás alá esik a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1), (2) és (3) bekezdésében meghatározott, a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozások is (a továbbiakban KKV), a Szabályzatban meghatározott eltérésekkel. A KKV szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el, ha a fogyasztási cikket a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében vásárolja meg, tekintet nélkül a fogyasztási cikk gazdasági tevékenységi körben való elszámolására.
- b) *Vásárló*: olyan – fogyasztónak nem minősülő - személy vagy szervezet, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
- c) *Panasz*: A fogyasztó az MMXH, illetve az MMXH érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztó részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó szóbeli vagy írásbeli észrevétele, ideértve a vásárlók könyvébe az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatban tett fogyasztói bejegyzéseket is.
- d) *Minőségi kifogás*: a fogyasztó/vásárló kellékszavatossági igényének bejelentése az MMXH hibás teljesítése esetén, amely szerint a fogyasztó/vásárló részére értékesített termék az átadáskor nem felelt meg a jogszabályban vagy egyébként a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

5. A panaszok kezelése

5.1. A panasz bejelentésének módja

a) Szóbeli panasz:

- személyesen közölt szóbeli panaszt a fogyasztó az MMXH bármelyik üzletében a nyitvatartási időben,
- kizárólag WEB-es (online, C&C, C&R) vásárlások esetében telefonon közölt szóbeli panaszt a fogyasztó a 06 1 888 7292 telefonszámon tehet.

b) Írásbeli panasz:

- írásbeli panaszát a fogyasztó postai úton az MMXH Lakberendezési Kft., 1095 Budapest, Soroksári út 86. levelezési címen,
- elektronikus úton az info@moemax.hu email címen,

- az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen elhelyezett vásárlók könyvében teheti meg (az üzletek elérhetőségeit a 7. sz. melléklet tartalmazza).

5.2. A személyesen közölt szóbeli panasz kezelése

- a) A panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével egyetért, az ügyintézés lezárul.
- b) Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az MMXH a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni.
- c) A jegyzőkönyvben rögzített írásbeli panaszt az MMXH a panasz beérkezését követő harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és köteles intézkedni a válasznak a fogyasztóval igazolható módon történő közlése iránt.
- d) Amennyiben az MMXH a panaszt elutasítja, a válaszban köteles ezt megindokolni.
- e) A panasz elutasítása esetén az MMXH köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- f) Az MMXH a fogyasztói panaszról felvett jegyzőkönyvet és a fogyasztónak megküldött válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre köteles bemutatni.

5.3. A telefonon közölt szóbeli panasz kezelése WEB-es vásárlások esetében

- a) A panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével egyetért, az ügyintézés lezárul.
- b) Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az MMXH a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a köteles legkésőbb a panasz érdemi megválaszolásával egyidejűleg a fogyasztónak megküldeni.
- c) A jegyzőkönyvben rögzített panaszt az MMXH harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és köteles intézkedni a válasznak a fogyasztóval igazolható módon történő közlése iránt.
- d) Amennyiben az MMXH a panaszt elutasítja, a válaszban köteles ezt megindokolni.
- e) A fogyasztó által telefonon közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal kell ellátni.
- f) A panasz elutasítása esetén az MMXH köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- g) Az MMXH a fogyasztói panaszról felvett jegyzőkönyvet és a fogyasztónak megküldött válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre köteles bemutatni.

A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv mintát a Szabályzat 2. Melléklete tartalmazza. A szóbeli panaszról felvételre kerülő jegyzőkönyvnek 2. Melléklet szerinti jegyzőkönyv minta valamennyi elemét tartalmaznia kell!

5.4. A postai, vagy elektronikus úton érkezett írásbeli panaszok kezelése

- a) A fogyasztótól postai, vagy elektronikus úton érkezett írásbeli panaszt az MMXH annak beérkezését követően harminc napon belül írásban, érdemben megválaszolja és intézkedik annak a fogyasztóval történő - postai vagy futár térítvevénnyel, elektronikus kézbesítési igazolással - igazolható közlése iránt.
- b) Amennyiben az MMXH a panaszt elutasítja, a válaszban köteles ezt megindokolni.
- c) A panasz elutasítása esetén az MMXH köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- d) Az MMXH a fogyasztói panaszt és a fogyasztónak megküldött válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre köteles bemutatni.
- e) Az írásbeliség követelményének elsősorban levél, e-mail, távirat, távgépíró vagy telefax útján lehet eleget tenni.

5.5. Szóbeli panasz

A Fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint az MMXH székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatnál közvetlenül személyesen is bejelentheti. Amennyiben az MMXH a Fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak szóban tett bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – nyolc napon belül, igazolható módon értesíti a Fogyasztót.

5.6. A vásárlók könyvében megtett írásbeli panaszok kezelése

- a) A fogyasztó által a vásárlók könyvében megtett valamennyi fogyasztói bejegyzést írásbeli panasznak minősül, ezért az MMXH a fogyasztó bejegyzését követően harminc napon belül írásban, érdemben megválaszolja és intézkedik annak a fogyasztóval történő - postai vagy futár térítvevénnyel, elektronikus kézbesítési igazolással - igazolható közlése iránt.
- b) Amennyiben az MMXH a panaszt elutasítja, a válaszban köteles ezt megindokolni.
- c) A fogyasztók személyes adatainak védelme érdekében a vásárlók könyvébe tett bejegyzést tartalmazó oldalt a bejegyzést követően haladéktalanul el kell távolítani, majd azt elzártan – a folyamatos sorszámozás rendjének megfelelően – meg kell őrizni és a fogyasztóvédelmi hatóság részére annak kérésére a bejegyzésre adott írásbeli válasszal együtt a bejegyzést követő öt éven belül be kell mutatni.

5.7. A vásárló által tett panaszok kezelése

A vásárló által tett panaszok kezelésére – üzletpolitikai okból – a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó szabályokat az alábbi eltérésekkel kell alkalmazni.

- a) A vásárló által telefonon közölt szóbeli panaszról jegyzőkönyvet csak különösen indokolt (például jelentős összegű vagy mértékű áru vásárlásakor) kell felvenni.
- b) A vásárló panaszát elutasító álláspontot csak az esetleges későbbi bizonyításhoz szükséges mértékben kell indokolni.
- c) Amennyiben a vásárló panaszáról jegyzőkönyv készül, azt a válasszal együtt – az esetleges későbbi bizonyítás érdekében – három évig meg kell őrizni.

5.8. A panaszkezeléssel kapcsolatos egyéb szabályok

a) Adatvédelem

Az MMXH 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 természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanács rendelet, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

b) Nyilvántartás

Az MMXH a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván. A nyilvántartás úgy került kialakításra, hogy a válaszadás dátuma abból egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás alkalmas a panaszoknak azok témája szerinti csoportosítására, a panasz okát képező tények feltárására, azonosítására, a feltárt tények és események korrigálására, valamint a rendszer szintű problémák és jogi kockázatok összefoglalására.

c) A panasz kivizsgálása

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

d) A döntés közzéte

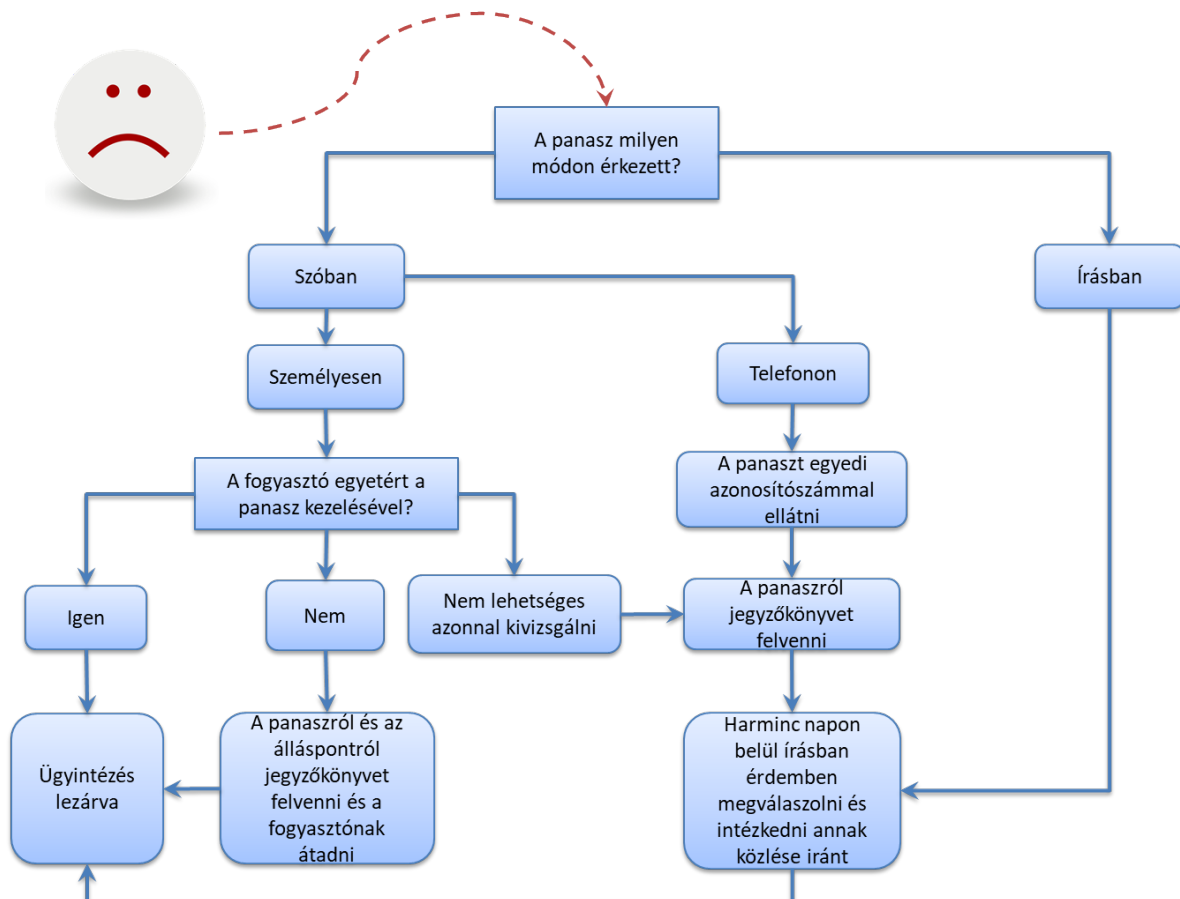
Az MMXH a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó az 6. sz. mellékletben szereplő békéltető testületekhez, illetve a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, vagy a panasz jellege szerinti más hatósághoz fordulhat.

e) A panaszok és bejegyzések megőrzése

Az MMXH központi ügyfélszolgálat a panaszról felvett jegyzőkönyvet – ide értve a vásárlók könyvébe tett bejegyzést is – és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

f) A panaszok kezelésével kapcsolatos folyamatábra



6. A minőségi kifogások intézése

6.1. Minőségi kifogások intézése fogyasztók esetén

- a) A minőségi kifogások megtételére a fogyasztónak a megvásárolt termékre vonatkozó szavatossági és jótállási joga érvényesítése kapcsán van lehetősége. A jótállási és szavatossági jogokkal kapcsolatos tájékoztatót a Szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.
- b) A minőségi kifogással kapcsolatos ügyben az MMXH munkatársa minden esetben kitölti a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” szóló nyomtatványt, amely megfelel a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletnek.
- c) Az MMXH a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.
- d) Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha a kibocsátott számlát vagy nyugtát a fogyasztó bemutatja.
- e) Ha az MMXH a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a szóbeli vagy írásbeli panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének módjára.

6.2. A fogyasztói minőségi kifogásról szóló jegyzőkönyv tartalmi elemei

6.2.1. A jegyzőkönyvben rögzíteni kell:

- a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
- c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot,
- g) a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját
- h) ha az MMXH az igényt, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jogot elutasítja, a jegyzőkönyvben rögzíteni kell az elutasítás indokát és a békéltető testülethez fordulás lehetőségét is.
- i) ha az MMXH a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, a jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell ezt a tényt és azt, hogy álláspontjáról szóbeli panasz esetén nyolc napon, egyéb esetben harminc napon belül, igazolható módon fogja értesíteni a fogyasztót.

- j) ha az MMXH szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

A minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyv mintát a Szabályzat 3. Melléklete tartalmazza.

6.2.2. A jegyzőkönyvvel kapcsolatos egyéb kötelezettségek

- a) A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
- b) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

6.2.3. Az átvételi elismervény tartalma

Kijavításra vagy – ha az MMXH a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni – az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni:

- a) a fogyasztó nevét és címét,
- b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,
- c) a dolog átvételének időpontját, továbbá
- d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

Az átvételi elismervény elemei a jegyzőkönyvben is felvehetők.

6.3. A szakvélemény

Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

- Megrendelő neve és címe
- Üzlet neve és címe
- Vizsgálat tárgya
- Vizsgálati díj összege:
- Vizsgálati díj fizetésére kötelezett:
- Termék beérkezésének időpontja:
- Vásárlás időpontja
- Minőségi kifogás bejelentésének időpontja
- Fogyasztó kifogása
- Vizsgálati módszerek
- Vizsgálat megállapításai indokolással ellátva
- Tájékoztatás
- Egyebek

6.4. Minőségi kifogások intézése fogyasztónak nem minősülő vásárlók esetén

A fogyasztónak nem minősülő vásárlók által bejelentett minőségi kifogások intézésére a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény kellékszavatosságra vonatkozó általános szabályait kell alkalmazni.

- a) A vásárló hibás teljesítés esetén a teljesítéstől számított egy éven belül érvényesítheti szavatossági jogait.
- b) A vásárló első lépésben kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha ez lehetetlen vagy aránytalan.
- c) A vásárló második lépcsőben az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát az MMXH költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha az MMXH a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.
- d) A vásárlónak kell a szavatossági idő alatt bizonyítania azt, hogy a hiba a teljesítéskor már megvolt.

6.5. A minőségi kifogás intézése során az ügyféltől (vásárlótól és fogyasztótól) kérhető adatok

- a) név
- b) lakcím, székhely, levelezési cím
- c) telefonszám, e-mail cím
- d) az értesítés módja
- e) a minőségi kifogással érintett termék vagy szolgáltatás
- f) a minőségi kifogás leírása, oka
- g) az ügyfél szavatossági igénye
- h) a minőségi kifogás kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- i) minőségi kifogással érintett termék
- j) meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- k) minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a minőségi kifogás kivizsgálásához szükséges lehet.

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

7. Ügyintézési felelősségi körök

Az MMXH minőségi kifogás intézési és panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak az ügyintézéssel érdemben foglalkozni.

- Értékesítési vezető
- Áruházvezető
- Áruházvezető helyettes
- Lakberendezési cikk vezető
- Irodavezető
- Vevőszolgálati munkatársak
- Központi ügyfélszolgálat munkatársai

8. A fogyasztó további jogérvényesítési lehetőségei

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, valamint a szavatossági jogainak érvényesítése érdekében a fogyasztó a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

- Amennyiben az MMXH panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megalégedésére történt, vagy a fogyasztó panaszát az MMXH elutasította, a területileg illetékes **békéltető testület** eljárását kezdeményezheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek elsősorban a fogyasztó lakhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A békéltető testületek listája elérhető a www.bekeltetes.hu oldalon. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bírósághoz** fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.
- Amennyiben az MMXH 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 vármegyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez fordulhat a következő elérhetőségeken: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>.
- A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy **online vitarendezési platformot**, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára.

A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel. Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében. Az online vitarendezési platform az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően az alábbi linken keresztül érhető el: <http://ec.europa.eu/odr->

Amennyiben az online vitarendezéssel kapcsolatosan további kérdése merülne fel, **az Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz tud fordulni bármilyen, az online vitarendezéssel kapcsolatos segítségnyújtásért és tájékoztatásért.**

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt békéltető testület illetékes.

A hazai OVR kapcsolattartó pont elérhetőségei:

Innovációs és Technológiai Minisztérium - Európai Fogyasztói Központ

Székhely: 1027 Budapest, Csalogány u. 9-11. Levelezési cím: 1440 Budapest Pf.

1.Telefon: 06-1-795-52-33

E-mail: odr@itm.gov.hu

- Az MMXH kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az üzlet földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

9. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan termékekre vonatkozóan

- a) Az MMXH elsődlegesen fontosnak tartja a vásárlók az MMXH által forgalmazott termékekkel kapcsolatos elégedettségét, így annak ellenére, hogy a magyar jogszabályok nem kötelezik arra, hogy a vásárló által visszahozott hibátlan termékeket kicserélje, vagy akár visszafizesse a vételárát, különleges jogot biztosít a vásárlóknak erre az esetre.
- b) Az MMXH üzletekben vett termékeket eredeti, bontatlan csomagolásban a vásárlást igazoló nyugta ellenében a vásárlástól számított 365 napig visszaveszi, és hasonló értékben levásárlást biztosító ajándékkártyát ad, vagy visszafizeti a termék vételárát. (továbbiakban: 365 napos visszavételi szolgáltatás)
- c) A 365 napos visszavételi szolgáltatás köréből az MMXH kizárja azokat a termékeket, amelyek a fogyasztó számára egyedi igények és/vagy méretek alapján kerültek megrendelésre, továbbá azokat a termékeket vagy szolgáltatásokat, melyek az elállással érintett termékhez kapcsolódóan került a Vevő által megvásárlásra vagy igénybevételre (pl. szállítási költség, foltvédelem). Az ilyen kiegészítő termék vételárát vagy szolgáltatás díját az Eladó nem téríti vissza. A 365 napos visszavételi szolgáltatásból való kizárás, mind a teljesített, mind a teljesítés alatt lévő – megrendelt - vásárlói szerződésekre kiterjed.

d) A 9.c) pontban kizárt egyedi terméknek tekintendő különösen:

- azon Áru, amely különösen a Vevő által megadott adatok vagy az Eladó által a beépítés helyszínén végzett felmérés alapján egyedi méretre, illetve egyedi szín- és anyaghasználat alapján kerül legyártásra, továbbá minden olyan Áru, amely az Eladó szokásos áruválasztékától eltér és kifejezetten a Vevő számára került megrendelésre
- valamennyi tervezhető konyhabútor és azok kiegészítő alkatrészei, készülékei

- egyedi méretre és/vagy gyártó által biztosított méretválaszték alapján készített bútorok
 - egyedi szövet/textília / anyag/huzat alapján készített és/vagy a gyártó által biztosított anyagminta alapján készített bútorok
 - minta és/vagy katalógus alapján rendelhető tápéták / festékanyagok
 - valamennyi katalógusból rendelhető termék
 - minden egyéb termék, amelynek, cikkszámának utolsó két számjegye 99-re végződik
 - a jelen fejezetben nem meghatározott egyedi termékek, amelyekre a mindenkor ÁSZF-ben meghatározottak az irányadóak.
- e) Az 9.c) pontban meghatározott egyedi termékek visszahozatala, valamint általánosan a fogyasztói elállás, a fogyasztó vagy fogyasztónak nem minősülő vásárló (együttesen: ügyfél) által kezdeményezett egyoldalú szerződés felmondása esetén, az MMXH jogosult az MMXH mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeiben (ÁSZF) meghatározott mértékű kötbér levonására, amelynek részbeni vagy teljes fedezetül szolgálhat, az ügyfél által korábban teljesített előleg.
- f) Jelen fejezetben szabályozott 365 napos visszavételi szolgáltatást az MMXH kiterjeszti a fogyasztóra és a fogyasztónak nem minősülő vásárlóra egyaránt.
- g) Az MMXH kijelenti, hogy az 9. pontban részletezett önként vállalt 365 napos visszavételi szolgáltatásából fakadó vásárlói igény érvényesítésének teljesítését megtagadhatja, ha az MMXH által biztosított – általánosan 1-4 napra meghirdetett százalékos kedvezményre jogosító akciós és/vagy százalékos nap(ok) alatt az ügyfél magatartása arra irányul, hogy a korábban megrendelt termékek vonatkozásában – függetlenül a teljesítés tényétől – a 365 napos visszavételi szolgáltatást és az akciós és/vagy százalékos kedvezményeket együttesen használja, így a szolgáltatást és a kedvezményt összevonva ugyanazon termék esetében újabb árcsökkentést érjen el.
- h) Jelen fejezetben meghatározott szolgáltatás feltételei, nem érintik a fogyasztó számára, jogszabály által biztosított kötelező jótállási és/vagy szavatossági igény(ek) érvényesíthetőségét, hibás termék(ek) esetében.

10. Záró rendelkezések

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

MMXH Lakberendezési Kft.

Budapest, 2026. március 1.