

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a Müller Drogéria Magyarország Bt. (a továbbiakban: **Vállalkozás/Müller Drogéria Drogéria**) és az általa nyújtott kereskedelmi szolgáltatást igénybevevő (a továbbiakban: **Vásárló, együttesen: Felek**) fogyasztó jogait és kötelezettségeit tartalmazza. Az ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre és szolgáltatásra Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre a vállalkozás által fenntartott és működtetett üzletekben.

A VÁLLALKOZÁS ADATAI:

Cégnév: Müller Drogéria Magyarország Bt.
Székhely: 1117 Budapest, Prielle Kornélia u. 8/a
Cím: 1117 Budapest Prielle Kornélia utca 8/a
Telefon: + 36 (1) 463 8840
E-mail: info@mueller.co.hu
Adószám: 22367488-2-44
Közösségi adószám: HU 22367488
Cégjegyzék szám: 01 06 776933
Cégjegyzéket vezető bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Tárhelyszolgáltató neve: KPS AG
Tárhelyszolgáltató címe: Beta-Str. 10H, 85774 Unterföhring/München
Tárhelyszolgáltató e-mail címe: info@kps.com

1 PREAMBULUM:

A Vállalkozás elkötelezett a fogyasztóvédelmi jogszabályok szerinti kereskedelmi gyakorlat megvalósításában. Jelen ÁSZF-ben tájékoztatást nyújtunk a vásárlóink számára az üzleteikben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatunkról, így különösen az üzleteinkben megtalálható technológiai jellegű szolgáltatásokról, a fizetési lehetőségekről, kedvezményekről, a vásárlási szokásokkal kapcsolatos szabályokról és a fogyasztókat megillető szavatossági és jótállási jogokról. Az ÁSZF rendelkezései megtalálhatóak papír alapon a Vállalkozás valamennyi üzletében és elektronikus úton a Vállalkozás honlapján (<https://www.mueller.co.hu>).

2 FOGALOMTÁR:

- 2.1 **Fogyasztó:** a Ptk. 8.1.§ 3. pontja értelmében fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
- 2.2 **Vásárló:** valamennyi természetes és jogi személyt, valamint a jogi személyiséggel nem rendelkező jogalanyokat. A Vásárló fogalma magában foglalja a fogyasztó fogalmát.
- 2.3 **Prepaid termékek:** egy szolgáltatást nyújtó cég által kibocsátott előre meghatározott árú, szolgáltatási hozzáférést biztosító műanyag termékkártya. Prepaid termékeknek minősülnek az előre feltöltött vásárlási- ill. feltöltő kártyák (pl. mobilhálózat, szórakozás (zene, filmek, játékok), utazások stb.), melyekkel külső szolgáltatók szolgáltatásait/termékeit lehet megszerezni.
- 2.4 **Ajándékkártya:** Az ajándékkártya nem rendelkezik előre meghatározott értékkel, min. 1.500 Ft és max. 75.000 Ft összeg között a vásárló által szabadon meghatározott összeggel (HUF) feltölthető plastik vagy újrahasznosított papírból készült értékártya, amely termékvásárláskor a megadott elfogadóhelyen a vonatkozó használati feltételek betartása mellett használható fel.
- 2.5 **Panasz:** A panasz a panaszos (természetes személy) Müller Drogériával szemben előterjesztett kifogása, mely a Müller Drogéria, illetve annak érdekében vagy javára eljáró személynek az áru panaszos részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik és egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, ide nem értve a kellékszavatosság, termékszavatosság vagy jótállás körében benyújtott igényt.

3 SZOLGÁLTATÁSOK:

3.1 Ajándékkártya

3.1.1 Kibocsátója: Vállalkozás

3.1.2 Érvényességi feltételek:

területi hatály: az összes magyarországi Müller Drogéria üzletben

időbeli hatály: a vásárlástól számított 3 (három) évig érvényes Az érvényesség kezdő időpontja a vásárlás napja, az érvényesség utolsó napja a vásárlás évét követő 3. év utolsó napja.

személyi hatály: az ajándékkártya a Müller Drogéria tulajdonát képezi és átruházható. Az ajándékkártya beváltására jogosult személynek minősül az, aki rendelkezik a cégünk által kibocsátott kártyával, illetve használja azt.

3.1.3 Felhasználási feltételek:

A kártyatulajdonos az ajándékkártyát kizárólag a Müller Drogéria üzletekben forgalmazott áruk és szolgáltatások ellenértékének forintban történő kiegyenlítésére

használhatja fel. Az ajándékkártyát 1.500 forint és 75.000,- forint közötti egyszeri összeggel lehet feltölteni, melynek aktuális összegét az aktiválást követően bármely magyarországi Müller Drogéria üzletben lekérdezhető az üzlet pénztáránál, vagy az info@mueller.de e-mail címre küldve tájékoztatást kaphat az ajándékkártya megvásárlásának időpontjáról és a kártyán rendelkezésre álló egyenlegről.

3.1.4 Kizárási feltételek:

- a) nem használható más Müller Drogéria ajándékkártya és prepaid kártya megvásárlásához.
- b) Az ajándékkártya vásárlására vagy a feltöltésére nem lehet kedvezményt igénybe venni.
- c) Az utalvány összegének vagy a vásárlás után fennmaradó részösszegnek a készpénzben történő kifizetése nem lehetséges. Az összeg mindaddig felhasználható, amíg az teljesen el nem fogy.
- d) Lejárt kártyával a fizetés nem lehetséges.

3.1.5 Felelősség:

A Vállalkozás nem vállal felelősséget az elhagyott ajándékkártyákért, a lopás vagy egyéb visszaélések következtében elveszített ajándékkártyákon található összegekért vagy a kártya esetleges megrongálódásáért. Elhagyott vagy lopott ajándékkártya esetén az egyenlegen lévő összeget nem áll módunkban visszatéríteni, sem a kártyát kicserélni.

3.2 Prepaid kártya (Pl. Roblox kártya)

3.2.1 Kibocsátója: a szolgáltatást nyújtó cég

3.2.2 Érvényességi feltételeit a szolgáltatást nyújtó cég határozza meg

3.2.3 Felhasználási feltételek:

A termék kiválasztását követően a vásárlónak személyesen, valamely Müller Drogéria üzletben kell kezdeményezni a prepaid kártyán feltüntetett összeg (HUF) kiegyenlítését készpénzes vagy bankkártyás fizetési móddal. (Feltöltés) A feltöltési tranzakcióiról a Vásárló befizetési bizonylatot és egy PIN kódot tartalmazó bizonylatot kap. Ebben az esetben a feltöltés azonnal megjelenik a kártyán. A Vásárló a prepaid kártya megvásárlásával tudomásul veszi, hogy a Vásárló részére átadott és feltöltött prepaid kártya és a hozzá tartozó, Vásárló tudomására hozott PIN kód használatával megvalósított tranzakciók ellenértékének kifizetéséért a Vevő tartozik felelősséggel.

3.2.4 Kizárási feltétel:

a Prepaid kártyák feltöltése, érvényesítése telefonos úton nem engedélyezett, az ilyen jellegű kéréseket a Vállalkozás minden esetben elutasítja.

3.2.5 Felelősség:

A Vevő felelőssége a feltöltött prepaid kártya és a hozzátartozó PIN kód biztonságos megőrzése, rendeltetés- és jogszerű használata, átadása, kiadása. A kártya és a hozzá tartozó PIN kód szabálytalan, nem megfelelő tárolása és használata teljes mértékben Vevő felelőssége, a helytelen tárolásért vagy kártyahasználatért a Müller Drogéria semmilyen felelősséget nem vállal.

A Müller Drogéria a prepaid feltöltős kártyák értékesítése során az egyes vásárlók személyazonosságát és / vagy életkorát nem vizsgálja, az értékesítést követően, az üzlet

elhagyása után a prepaid kártyával kapcsolatos visszaélésekért felelősséget nem vállal. A Vállalkozás nem vállal felelősséget az elhagyott ajándékkártyákért, a lopás vagy egyéb visszaélések következtében elvesztett ajándékkártyákon található összegekért vagy a kártya esetleges megrongálódásáért. Elhagyott vagy lopott ajándékkártya esetén az egyenlegen lévő összeget nem áll módunkban visszatéríteni, sem a kártyát kicserélni. Panasz esetén az Ügyfélszolgálatnak címzett írásbeli megkeresés alapján jár el a vállalkozás, amennyiben a panaszos megadja a prepaid kártyaszámát és a PIN kódot tartalmazó blokkal. A szolgáltató rendszerén (pl. Roblox vagy egyéb szolgáltatói rendszeren / felületen / fiókban) belül tapasztalt panasz további kivizsgálásáért a Müller Drogéria Mo. Bt. nem felel.

3.3 „Mi babánk program” (program)

Ezzel a babaprogrammal a Müller Drogéria a kisgyermekes családoknak nyújt kedvezményt. A Vásárlónak egy regisztrációs folyamattal lehetősége nyílik önkéntesen létrehozni a *program* keretén belül egy fiókot, mely segítségével a regisztrálók kedvezményes kuponokat tartalmazó kuponlapot kaphatnak, aminek köszönhetően új termékekkel ismerkedhetnek meg (pl.: babaápolási termékek, babaételek, pelenkák, játékok, stb.). A babaprogramba regisztrálók feliratkozhatnak a BabyClub hírlevélre, melynek segítségével elsőik között értesülhetnek egyes akciós napokról, baba-, illetve gyermektermékeket érintő kedvezményekről, újdonságokról, játékokról, illetve további kedvezményes kuponokat kaphatnak. Amennyiben a regisztráló a Müller applikációban is belép Baby Club fiókjába, elérhető válhatnak számára a kizárólag Baby Club tagoknak elérhető kedvezményes app kuponok., melynek segítségével új termékekkel ismerkedhetnek meg (babaápolási termékek, babaételek, pelenkák, játékok stb.). A vásárló köteles a kitöltés során valós adatokat megadni.

A *program* része az ingyenes pelenkázószett igénylése is, melyet a Vásárló a regisztráció alkalmával tud igényelni, megadva azt a Müller Drogéria üzletet, amely számára a legmegfelelőbb. Az igénylést követően a Vásárló nevére kiállított, EAN kódot tartalmazó levéllel veheti át a pelenkázószettet az általa megjelölt Müller Drogéria üzletben. Az igényléskor rögzített adatok helyességéért a regisztrációt elvégző személy felel, módosításokat kizárólag a fiók tulajdonosa tud eszközölni.

Várandós kismamák esetében a Vállalkozás a szülés várható időpontja előtti hetekben postázza az ingyenes pelenkázószett átvételére jogosító kupont tartalmazó levelet.

Ha a Vásárló tudomást szerez arról, hogy fiókban rögzített adataival visszaéltek, köteles a Vállalkozást haladéktalanul értesíteni annak érdekében, hogy a Müller Drogéria megtehesse a megfelelő intézkedéseket.

Vásárló bármikor törölheti saját fiókját. Probléma esetén az Ügyfélszolgálat ad segítséget. Részletes információt a <https://www.mueller.co.hu/szolgaltatasok/a-mi-babank/> internetes oldalon talál a Vásárló.

3.4 Technológiai jellegű szolgáltatások

A Müller Drogéria üzleteiben biztosított telekommunikációs és az azzal összefüggésben lévő közvetlen vagy közvetett szolgáltatások (internetalapú szolgáltatások, mint pl. bankkártyás fizetés, Müller Drogéria WIFI) teljesítménye és adatátviteli sebessége a kiszolgáló technológia adottságától függ, így annak folyamatos biztosítására a Vállalkozás nem tud garanciát vállalni. A Müller Drogéria hatáskörén kívül álló esetekből adódó szolgáltatáskiesésekért és az abból adódó esetleges károkért a Müller Drogéria a felelősségét kizárja.

Ezekben az esetekben a Müller Drogéria a lehetőségeihez mérten mindent megtesz a probléma okának felderítésében és szükség esetén segítséget kér a (külsős) szolgáltatótól a probléma elhárításában.

4 *FIZETÉSI FELTÉTELEK*

4.1 Fizetési eszközök

A Müller Drogéria vállalatnál az alábbi fizetési eszközökkel fizethet a vásárló:

- Késspénz
- Bankkártya (Maestro, Mastercard, Visa)
- Müller Drogéria által kiállított ajándékkártya

A Müller Drogéria üzleteiben SZÉP kártya vagy EP kártya elfogadására nincs lehetőség.

4.2 A Ft-ban, készpénzben történő fizetés kerekítési szabályai

A vonatkozó jogszabály (2008. évi III. törvény) az 1 és 2 forintos címletű érmék bevonása következtében szükséges kerekítés szabályairól szóló 2008. évi III. törvény szerint jár el a vállalat.

Azaz, az áraink 0 vagy 5 Ft-ra végződnek, mind a teljes árú termékeknél, mind a kedvezmény érvényesítésével fizetendő összeg tekintetében.

1. § (1) Forintban, készpénzzel (bankjegy vagy érme átadásával) történő fizetés esetén, ha a fizetendő végösszeg nem 5 forintra vagy annak egész számú többszörösére végződik, úgy – a 4. §-ban foglaltak kivételével – a 2. §-ban meghatározott kerekítési szabály alapján kell a készpénzben fizetendő végösszeget meghatározni és a pénzfizetésre irányuló kötelezettséget teljesíteni.

(2) A nem 5 forintra vagy annak egész számú többszörösére végződő fizetendő végösszeg és az (1) bekezdés alapján meghatározott készpénzben fizetendő összeg különbsége kerekítési különbözethez minősül.

(3) A kerekítési különbözet vagyoni előnynek vagy hátránynak nem minősül, arról bizonylat kiállítása, illetve annak bizonylaton történő feltüntetése nem kötelező.

(4) Az e törvényben meghatározott kerekítéssel teljesített pénzfizetésre irányuló kötelezettséget pénzügyileg rendezettnek kell tekinteni.

3. § Bankkártyával való fizetés elfogadója dönthet úgy, hogy a bankkártyával való fizetés elfogadása során az 1. § szerinti kerekítési szabályokat alkalmazza. Erre a tényre a bankkártyával fizető személy figyelmét kifejezetten fel kell hívni.

5 VÁSÁRLÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

5.1 Jótállás, Kellékszavatosság

Fogyasztóval kötött szerződés keretében eladott, a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI.28.) IM rendelet 1. számú mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek jótállási kötelezettség terjed ki, amely jótállás időtartama sávos elrendezésű:

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

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető, a határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Ha a gyártó a fogyasztási cikkre a 151/20003. (IX.22.) Korm. rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a Vállalkozást megillető jogok a szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a Fogyasztóra.

A Vállalkozás hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a Vállalkozás, ha a Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A Müller Drogéria a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. **A Fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt, egyéb vásárló (nem természetes személy) kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.**

A kellékszavatossági vagy 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 vagy kellékszavatossági 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 Vásárló a választott kellékszavatossági vagy jótállási jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott

költséget köteles a Vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Vállalkozással közölni. Fogyasztó esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Vásárló felelős.

A szavatossági jogok érvényesítésével kapcsolatos további részletszabályokat a mindekor hatályos Panaszkezelési szabályzat tartalmazza.

5.2 Vásárló kötelezettsége

5.2.1 Étél-ital fogyasztás

Az üzletben étel, ital fogyasztása tilos (kivétel a Müller Drogéria által szervezett kóstoltatási promóciók). A fenti tiltást figyelmen kívül hagyó vásárlóknak az étkezés idejére meg kell szakítaniuk a vásárlást és el kell hagyniuk az Üzlethelyiséget.

5.2.2 Üzlet térben használt közlekedési és sporteszközök

Az egyén és az üzlet térben tartózkodó személyek biztonságának érdekében az üzletben szabadidős kedvtelésre használt eszközökkel, mint pl. gördeszkával, görkorcsolyával és rollerrel közlekedni tilos.

Az ÁSZF ezen pontja természetesen nem érinti a kisegítő közlekedési eszközöket, mint kerekesszék, tolókocsi stb. használatát. Az üzlet térbe való belépés gyalogosan, babakocsival, kerekesszékkal, vagy más nem motorizált eszközzel lehetséges, amennyiben ezek a szabályos közlekedést és az üzlet biztonságos működését nem akadályozzák.

6 PANASZKEZELÉS ÉS JOGÉRVÉNYESÍTÉS

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

- Amennyiben a Müller Drogéria panaszkezelési vagy minőségi kifogáskezelési tevékenysége nem a fogyasztó megaláztatására történt, vagy a fogyasztó panaszát vagy minőségi kifogását a Müller Drogéria elutasította, a fogyasztó a területileg illetékes regionális Békéltető Testületek ingyenes eljárását a 2. számú mellékletben megjelölt elérhetőségek valamelyikén kezdeményezheti. A regionális Békéltető Testületek és az egyes régiókhoz tartozó vármegyék listáját megtalálhatja bármely magyarországi üzletünkben, valamint a <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-területi-honlapjai> honlapon. 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 vármegyei Kormányhivatalhoz fordulhat. Kormányhivatalok elérhetősége: <https://kormanyhivatalok.hu/>

- A Müller Drogéria kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az üzlet földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

A panasszal kapcsolatos további részletszabályokat a mindekor hatályos Panaszkezelési szabályzat tartalmazza.

7 VÁSÁRLÓ FELELŐSSÉGE

A Vásárló az üzlethelyiségben saját felelősségére tartózkodik. A termék(ek) saját felelősségére szerzi be, és tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató kizárja felelősségét a használat során felmerülő, neki felróható vagyoni károkért és nem vagyoni sérelemért, kivéve a szándékosan okozott károk, valamint az emberi életet, testi épséget vagy egészséget sértő szerződésszegés esetét.

8 ADATVÉDELEM

Személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztató folyamatosan elérhető a honlapon az adatkezelési tájékoztató menüponthan vagy az alábbi linken keresztül: <https://www.mueller.co.hu/vallalat/adatvedelem/>

9 EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Felek megállapodnak, hogy jelen szerződésben szabályozott valamennyi kérdést – ideértve a szerződés érvényességére, valamint a szerződéses kikötések, nyilatkozatok, megállapodások és kötelezettségek kérdését is – a magyar jog szabályainak alkalmazásával kell eldönteni.

A Müller Drogéria fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF-et belátása szerint egyoldalúan módosítsa vagy lecserélje azzal, hogy a módosítás hatálybalépését legalább 30 nappal korábban az aktuális rendelkezéseket a weboldalán közzéteszi.

Jelen szerződéssel kapcsolatos minden vitás kérdést a Felek békés úton kísérelnek meg megoldani. A békés úton nem rendezhető vitás kérdéseket Felek a mindenkor hatályos Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel rendelkező, illetékes bíróság előtt rendezik.

Az fent felsorolt mellékletek a szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2025.06.01.