

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

MÜLLER DROGÉRIA MAGYARORSZÁG KERESKEDELMI BT.

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

Adószám: 22367488-2-44

Hatályos: 2026. április 16-tól

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	9.
8/a, A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei	9.
8/b, Kapcsolódó melléklet	9.
9. Adatkezelés	10.
9/a, Jogalapok	10.
9/b, A panaszok nyilvántartása	10.
10. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan termékekre vonatkozóan	10.
11. Záró rendelkezések	11.
11/a, Hatálybalépés	11.
1. Melléklet – Jótállás alá eső termékek köre	12.
2. Melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei	14.
3. Melléklet – Müller Drogéria üzletek listája	15.

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 panaszait 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, milyen jogorvoslati lehetőségek közül választhat a panaszának további kivizsgálása érdekében.

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 panasz.

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 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.

Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat elsősorban a 4/b pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Müller Drogériától 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 (kapcsolatfelvételi űrlap: <https://www.mueller.co.hu/kontakt/>)
- 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 elérhetőségre küldött postai leveleket is. Üzleteinkben a fogyasztók számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli bejelentéseket 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 ügyfélszolgálat válassza meg. Határidő: 30 naptári nap

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

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közzéte:

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 kicsereléshez 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 – 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** – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – 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 vételárat a harmincnapos javítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Amennyiben a meghibásodott 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 vételárat 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 regionális szinten 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 vagy minőségi kifogáskezelési tevékenysége nem a fogyasztó megalégedésére 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-teruleti-honlapjai> honlapon. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bírószághoz** 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: <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**
- *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**

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 9/a pontban felsorolt jogszabályok vonatkozó rendelkezései alapján kezeli.

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.

Annak ellenére, hogy a hatályos magyar jogszabályok a vállalkozásokat nem kötelezik arra, hogy a fogyasztó által visszahozott hibátlan terméket visszavegyék, a Müller Drogéria különleges jogot biztosít a fogyasztók számára. A Müller Drogéria üzleteiben vásárolt termékek esetében, **a vásárlástól számított 1 hónapig**, ha a fogyasztó a terméket **eredeti, bontatlan csomagolásban, használatlan, új állapotban visszahozza** bármely üzletünkbe és bemutatja a vásárlás tényét **igazoló nyugtát** a Müller Drogéria önkéntes alapon elsődlegesen **kicseréli** a terméket, vagy ha ez nem lehetséges akkor a termék vételárával megegyező mértékű **levásárlást biztosító ajándékkártyát ad** a fogyasztó részére, illetve különleges esetekben a vételárat is visszaadhatja. A Müller Drogéria üzleteiben történő vásárlás nem minősül távollévők között kötött szerződésnek, így a 14 napos elállási jog ezekben az esetekben nem érvényesíthető.

Kivételt képeznek ez alól:

- a) élelmiszerek, vegyiárúk és a kozmetikai termékek (a tárolási sajátosságaik miatt pl: bébiételek),
- b) azok a termékek melyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból nem alkalmasak visszavételre, (Pl. ékszer),
- c) egyedi gyártású vagy személyre szabott áruk, amelyek nem előre gyártottak, és amelyek gyártásához a fogyasztó egyéni választása vagy meghatározása döntő jelentőségű, vagy amelyek egyértelműen a fogyasztó személyes igényeire vannak szabva;
- d) áruk, ha azok a vásárlás után természetüknél fogva elválaszthatatlanul összekeveredtek más árukkal;

- e) hang- vagy videofelvételek vagy számítógépes szoftverek lezárt csomagolásban, amennyiben a csomagolást a vásárlás után eltávolították
- f) prepaid feltöltős kártyák, ajándékkártyák, könyvek, újságok, magazinok és illusztrált lapok,
- g) leértékelt áruk, amennyiben az adott termék a rövid eltarthatóság (szav.idő) vagy hiba miatt volt kedvezménnyel értékesítve / leértékelve
- h) mindenféle gyűjtőkártyák
- i) valamint jelmezek és maszkok.

Ezekre a termékcsoporthoz sajnos a fenti lehetőségeket nem tudjuk biztosítani.

A celofánnal ellátott csomagolású parfümök és dekorkozmetikumok tekintetében a Müller Drogéria – az eset összes körülményét mérlegelve – biztosíthatja a fogyasztó számára, hogy a terméket kicseréli vagy a fogyasztó választása alapján levásárolhatja annak vételárát egy összegben, ha az alábbi feltételek teljesülnek:

- a visszavétel 3 napon belül megtörténik, a vásárlást igazoló blokk egyidejű bemutatásával
- a visszavétel csak a vásárlás helyszínén lehetséges, más üzletben ezt a kedvezményt nem tudjuk biztosítani
- a termék hibátlan sértetlen bontatlan celofán csomagolással rendelkezik és tartalmazza az összes járulékos elemet

A Müller Drogéria **jogosult a kedvezmény biztosítását megtagadni**, amennyiben a termék visszavétele során visszaélés gyanúja merül fel (pl.: nem a Müller Drogériánál vásárolt terméket hoz vissza a fogyasztó, áruvédelmi eszköz hiánya stb.) vagy a csomagolás sérült, nem az eredeti csomagolásban, nem a vásárlás helyszínén kívánja visszaadni a terméket.

A minőségileg hibátlan termékek esetében a vételár visszafizetésére nincs lehetőség, sem készpénzben, sem ajándékkártyán. Ez e pontban meghatározott szabályok a törvényben rögzített szavatosság jogokat nem érintik!

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, 2026. április

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, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. 10 000 forintot elérő eladási árú villamos energiával működtetett konyhai kisgépek, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpírító, 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, léggeveréses 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, fúrógép, ütvefúrógép, sarokköszörű, 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 fülh allgató, 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, l aminológép;
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, testszőnyíró gép, epilátor, villanyborotva;
28. 50 000 forintot elérő eladási árú nemes és fél nemes 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 garázskapu 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:

	<i>Békéltető testület neve</i>	<i>Békéltető testület székhelye</i>	<i>Illetékességi terület</i>
1	Budapesti Békéltető Testület	Cím: 1016 Budapest , Krisztina krt. 99. Tel.: (1) 488-2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu	Budapest
2	Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 7625 Pécs , Majorossy Imre u. 36. Tel.: (72) 507-154, (20) 283-3422 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
3	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 3525 Miskolc , Szentpáli u. 1. Tel.: (46) 501-090 (új ügyek) Tel.: (46) 501-871 (folyamatban lévők) E-mail: bekeltetes@bokik.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
4	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 6721 Szeged , Párizsi krt. 8-12. Tel.: (62) 554-250/118 mellék E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
5	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 8000 Székesfehérvár , Hosszúsétatér 4-6. Tel.: (22) 510-310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
6	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 9021 Győr , Szent István út 10/a. Tel.: (96) 520-217 E-mail: bekelteto.testulet@gymkik.hu	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
7	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Székhely: 4025 Debrecen , Petőfi tér 10. Ügyintézés: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Tel.: (52) 500-710, (52) 500-745 E-mail: bekelteto@hbkik.hu ÜGYFÉLFOGADÁSI REND: Kedd, Szerda, Csütörtök: 9:00-12:00 és 13:00-15:00 Személyes ügyfelfogadáshoz időpont egyeztetés szükséges +3652500745 telefonszámon	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
8	Pest Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 1055 Budapest , Balassi Bálint utca 25. IV/2 Tel.: (1)-792-7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu	Pest vármegye

2024.01.01-től a kérelmeket a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti régióközponthoz kell benyújtania. Felhívjuk a szíves figyelmét, hogy a Békéltető Testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban, a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén, szükség szerint, heti egy alkalommal, személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.

A békéltető testület a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvittelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (**online meghallgatás**). Ettől eltérően a fogyasztó kérheti a személyes meghallgatást, de a vállalkozásnak ebben az esetben is elegendő online egyezség létrehozására feljogosított képviselővel részt venni a meghallgatáson.

Amennyiben úgy érzi, hogy Társaságunk fogyasztóvédelmi jogi környezetbe tartozó jogszabálysértést követett el a panaszra kapcsán, Ön a lakóhelye szerint illetékes megyei kormányhivatalhoz, vagy bármelyik kormányablakhoz fordulhat. A kormányhivatalok elérhetőségét az alábbi weboldalon találja meg: <https://kormanyhivatalok.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	Vecsés	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	Europeum	1085 Bp., József krt. 5.	+ 36 (1) 235 4010	F05244@mueller.de
5245	Budapest Árkád	1106 Bp., Kerepesi út 61.	+36 (1) 431 7000	F05245@mueller.de
5247	Budapest Corvin Pláza	1082 Bp., Kisfaludy u. 32-38.	+36 (1) 710 1380	F05247@mueller.de
5252	Budapest MOM Park	1123 Bp., Alkotás u.53.	+36 (1) 207 8100	F05252@mueller.de
5253	Budapest Fontana	1052 Bp., Váci utca 16.	+36 (1) 234 4764	F05253@mueller.de
5255	Szeged Árkád	6724 Szeged, London krt. 3.	+36 (30) 732 6405	F05255@mueller.de
5257	Budapest Etele Pláza	1119 Bp, Hadak útja 1.	+36 (1) 408 8055	F05257@mueller.de