

# ÜZLETSZABÁLYZAT

## ÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### Exclusive Change Kft. - Aranykereskedelmi üzletág

#### 1. Bevezetés

Az **Exclusive Change Zrt.** (székhelye: 1051 Budapest, Szent István tér 3., nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-10-142020, adószáma: 32071735-2-41; Email: [info@exclusive.hu](mailto:info@exclusive.hu), Tel: +36 70 377 0324 a továbbiakban: **Kereskedő**) az üzleti tevékenysége során az alábbi szabályzat és a hatályos jogszabályok (így különösen, de nem kizárólagosan a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény - a továbbiakban: "Ptk." -, a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény - a továbbiakban: "Fgytv.") rendelkezései szerint a jelen Üzletszabályzatban foglalt általános szerződési feltételek szerint biztosítja Ügyfelei részére a törtarany felvásárlási és befektetési arany értékesítési (együttesen: "Aranykereskedelmi") üzletágának szolgáltatásait. Jelen Üzletszabályzat hatálya nem terjed ki az Exclusive Change Kft. által végzett pénzváltási és készpénzátutalási tevékenységekre.

Az Ügyfél a jelen szabállyattal közzétett általános szerződési feltételeket (Ptk. 6:77. §) az Aranykereskedelmi üzletág bármely szolgáltatásának igénybevételével automatikusan, ráutaló magatartással (Ptk. 6:4. §) elfogadja. Kereskedő a jelen Üzletszabályzatot és esetleges módosításait a honlapján ([www.exclusive.hu](http://www.exclusive.hu)) és az Aranykereskedelmi üzletág tevékenységeivel foglalkozó irodáiban közzéteszi. Ettől eltérő feltételeket csak a Kereskedő és az Ügyfél közös akaratával írásban lehet kikötni.

#### Kereskedő adatai:

Cégnév: **Exclusive Change Zrt.**

Cég székhelye: 1051 Budapest, Szent István tér 3.

Telefon: +36 70 377 0324

E-mail címe: [info@exclusive.hu](mailto:info@exclusive.hu), [excgold@exclusive.hu](mailto:excgold@exclusive.hu)

Nyilvántartásba-vételi szerv: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzékszám: 01-10-142020

Adószám: 32071735-2-41

#### Vonatkozó jogszabályok:

- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló [2017. évi LIII. törvény](#) (a továbbiakban: Pmt.)
- az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló [2017. évi LII. törvény](#) (a továbbiakban: Kit.)
- a Büntető Törvénykönyvről szóló [2012. évi C. törvény](#) (a továbbiakban: Btk.), korábban a 1978. évi IV. törvény
- [21/2017. \(VIII. 3.\)](#) NGM rendelet
- [33/2017. \(X. 26.\)](#) NGM rendelet
- a Polgári törvénykönyvről szóló [2013. évi V. törvény](#) (a továbbiakban: Ptk.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló [2001. évi CVIII. törvény](#) (a továbbiakban: elektronikus kereskedelmi törvény),
- a fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#),

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló [2008. évi XLVII. törvény](#),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló [2008. évi XLVIII. törvény](#) (a továbbiakban: gazdasági reklámtörvény),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló [2011. évi CXII. törvény](#),
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet](#),
- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló [151/2003. \(IX. 22.\) Korm. rendelet](#),
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló [19/2014. \(IV. 29.\) NGM rendelet](#).

## 2. Értelmező rendelkezések (Fgytv. 2.§)

1. **fogyasztó:** 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 békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
2. **vállalkozás:** aki az 1. szerinti tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi,
3. **gyártó:**
  - a) a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjeggyel vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy
  - b) a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló,
4. **forgalmazó:** az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza,
5. **fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület:** az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,
6. **termék:** minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt – és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,
7. **szolgáltatás:** termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

8. **fogyasztói csoport:** a szervezők – díjazás ellenében történő – közreműködésével a csoport tagjai pénzének összegyűjtésén alapuló minden olyan csoport, amelynek célja, hogy minden tagja az általa előre meghatározott dolog tulajdonjogát a tagok befizetéseiből, előre meghatározott időtartamon belül – véletlenszerű vagy többletfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján – a csoport segítségével megszerezze,
9. **adásvételi szerződés:** a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik,
10. **szolgáltatási szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját,
11. **áru:** a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,
12. **eladási ár:** a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár,
13. **egységár:** a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,
14. **békéltető testület:** tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett,
15. **online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés:** olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevétele valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást,
16. **kereskedelmi kommunikáció:** a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől,
17. **forgalmazás:** valamely termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is,
18. **fogyasztói jogvita:** a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy,
19. **belföldi fogyasztói jogvita:** adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel,
20. **határon átnyúló fogyasztói jogvita:** adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van.

### 3. Törtarany felvásárlás

Kereskedő, mint vevő a törtarany felvásárlási szolgáltatása körében használt aranytartalmú ékszert (a továbbiakban: "törtarany") vásárol az Ügyfelektől, mint eladóktól az ékszerben fellelhető színarany tartalom arany világgpiaci árához igazított és a Kereskedő által közzétett aktuális diszkontáron történő kifizetésével magyar forintban.

Kereskedő kijelenti, hogy fazonarany felvásárlással nem foglalkozik, eladásra felkínált aranytartalmú ékszert fazonáron nem vásárol.

Kereskedő az ékszerben fellelhető színarany tartalom megállapításához az alábbi technikákat alkalmazza:

- **roncsolásos anyagvizsgálati módszerek:** *fúrás, faragás, szétvágás, reszelés, karcolás, savazás, tűzi vizsgálat,*
- **roncsolásmentes vizsgálati módszerek:** *röntgenspektrometriás vizsgálat.*

Kereskedő fenntartja a jogot a roncsolásos technikák mindenkor alkalmazására. Az Ügyfél köteles írásban kifejezetten hozzájárulni az átadott törtarany roncsolásos vizsgálati technikáknak történő alávetéséről. Amennyiben az Ügyfél megtagadja a hozzájárulást a roncsolásos vizsgálatához, úgy Kereskedő jogosult az ügyletkötést megtagadni. Kereskedő a roncsolásos vizsgálati technika alkalmazása során a törtaranyban keletkező sérülésekért és/vagy károkért felelősséget nem vállal. Kereskedő jogosult az ügyletkötést megtagadni, ha az Ügyfél által átadott törtarany színaranytartalma nem állapítható meg, vagy aranytartalma nem éri el a 33%-ot (8 karátot). Kereskedőt nem terheli felelősség, ha az átadott áru színaranytartalmának megállapítására használt roncsolásos technikákkal nem állapítható meg az átadott áru színaranytartalma, vagy az túl alacsony és emiatt Kereskedő visszautasítja az Ügyfél által eladásra felkínált áru megvásárlását.

Az Ügyfél az alábbi hozzájáruló nyilatkozat köteles a fentiek szerint írásban megtenni a Kereskedő felé: "Alulírott: ..... **«Ügyfél neve»** .....«Ügyfél címe».....«Ügyfél azonosító okmányának száma» hozzájárulok, hogy az általam értékesítésre átadott törtarany nemesfémtartalmának vizsgálatához a Kereskedő (Exclusive Change Kft.) roncsolásos technikákat alkalmazzon. A roncsolásos technikák alkalmazása során az általam átadott törtaranyban keletkezett rongálódásokért, sérülésekért és/vagy károkért Kereskedőt felelősség nem terheli. Tudomásul veszem, hogy Kereskedő utólagos reklamációkat nem fogad el. Tudomásul veszem és hozzájárulok, hogy Kereskedő nem köteles megvásárolni az eladásra felkínált árut, amennyiben annak színaranytartalma az alkalmazott technikák alapján nem állapítható meg, vagy a megállapított színaranytartalom nem éri el a 33%-ot (8 karátot). Kereskedőt nem terheli felelősség, ha az átadott áru színaranytartalmának megállapítására használt roncsolásos technikákkal nem állapítható meg az átadott áru színaranytartalma, vagy az túl alacsony és emiatt Kereskedő visszautasítja az Ügyfél által eladásra felkínált áru megvásárlását. Dátum:..... Ügyfél aláírása:....."

Kereskedő a megvásárolt törtaranyról vételi jegyet állít ki, melynek ellenértékét készpénzben, vagy - Ügyfél kifejezett írott kérelme esetén - átutalással fizeti meg Ügyfél, mint eladó részére. Ügyfél ilyen esetben köteles a vételi jegyen írásban megjelölni a számlavezető pénzügyintézet nevét és a számla számát. Kereskedő kifejezetten kizárja a felelősséget az Ügyfél által a vételi jegyen helytelenül/tévesen feltüntetett bankszámlaszám miatt.

Kereskedő az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 38. §-a alapján pénzforgalmi számla nyitására kötelezett adózó esetében legfeljebb 1.500.000,-Ft összeghatárig teljesít készpénzben kifizetést; amennyiben az ügyleti érték ezt az összeget eléri, vagy meghaladja, úgy Kereskedő kizárólag átutalással teljesít kifizetést.

Kereskedő az átutalást 2 banki munkanapon belül teljesíti. Kereskedő az ellenérték kifizetését (átutalását) minden esetben magyar forintban teljesíti.

Kereskedő köteles az Ügyfelet a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény szerinti esetekben, a törvény és Kereskedő belső szabályzatában meghatározottak alapján azonosítani, illetve átvilágítani.

Vevő a kiállított vételi jegyen feltünteti az általa megállapított színaranytartalmat 1/10 grammos pontossággal, annak finomságát, a grammonkénti vételi árfolyamot, a teljes vételi árat (végösszeget) magyar forintban.

A megvásárolt áru megjelölése a vételi jegyen: "aranyhulladék".

#### **4. Befektetési arany értékesítése**

Kereskedő, mint eladó a befektetési arany értékesítési szolgáltatása körében az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: "Áfatv.") 235. §-ában meghatározott befektetési aranyat (a továbbiakban: "befektetési arany") értékesít az Ügyfelek, mint vevők részére a Kereskedő által közzétett aktuális eladási áron.

##### **Befektetési arany (Áfatv. 235. §):**

- a) legalább 995 ezrelék, vagy azt meghaladó tisztaságú, a nemesfémpiacokon elfogadott, de legalább egy grammot meghaladó súlyú, rúd vagy lemez formájú arany,
- b) legalább 900 ezrelék vagy azt meghaladó tisztaságú, az 1800. év után vert aranyérme, amely az érmét kibocsátó államban törvényes fizetőeszköz vagy az volt, feltéve, hogy az érme értékesítésének szokásos piaci ára legfeljebb 80 százalékkal haladja meg az érme aranytartalmának nemesfémpiacokon kialakult szabadpiaci értékét,
- c) a b) ponttól függetlenül befektetési arany az az érme is, amely szerepel a közös hozzáadottértékadó-rendszerről szóló 2006/112/EK tanácsi irányelv 345. cikke szerint közzétett listán.

A befektetési arany tekintetében a nemzetközi piacokon elfogadott súlyegységek:

- a) 12,5 kg,
- b) 2, 2,5, 5, 10, 20, 50, 100, 250, 500, 1.000 gramm,
- c) 0,25, 0,5, 1, 5, 10, 100 uncia, ahol 1 uncia = 31,103 gramm.

Kereskedő által forgalmazott (értékesített) befektetési arany termékek: Argor-Heraeus és Ögussa által gyártott aranylapkák és aranytömbök, illetve az Áfatv. 235. §-sa szerinti befektetési aranyak minősülő érmék.

Kereskedő az ügyletről köteles az Áfatv. rendelkezései szerint számlát kiállítani, melynek kötelező tartalmi elemei a vevő (Ügyfél) neve, a vevő (Ügyfél) címe és a törvényben meghatározott esetekben a vevő (Ügyfél) adószáma.

Fizetés az Ügyfél által készpénzben, vagy utalással lehetséges. Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 38. §-a alapján pénzforgalmi számla nyitására kötelezett adózó esetében

Kereskedő havonta legfeljebb 1.500.000,-Ft összeghatárig fogad el készpénzben kifizetést; amennyiben az ügyleti érték ezt az összeget eléri, vagy meghaladja, úgy Kereskedő kizárólag átutalással fogad el fizetést.

**Visszavásárlási garancia:** amennyiben az Ügyfél a Kereskedő által kiállított eredeti számlával igazolja, hogy az Ügyfél által eladásra felkínált befektetési aranyat (Argor-Heraeus vagy Ögussa) a Kereskedőnél vásárolta, azt a Kereskedő sértetlen csomagolás esetén visszavásárolja.

Kereskedő a befektetési aranyként eladásra felkínált lapkák tömbök és érmék színarany tartalmának megállapításához az alábbi technikákat alkalmazza:

- **roncsolásos anyagvizsgálati módszerek:** *fúrás, faragás, szétvágás, reszelés, karcolás, savazás, tűzi vizsgálat,*
- **roncsolásmentes vizsgálati módszerek:** *röntgenspektrometriás vizsgálat.*

Kereskedő fenntartja a jogot a roncsolásos technikák mindenkor alkalmazására. Az Ügyfél köteles írásban kifejezetten hozzájárulni az átadott áru roncsolásos vizsgálati technikáknak történő alávetéséről. Amennyiben az Ügyfél megtagadja a hozzájárulást a roncsolásos vizsgálathoz, úgy Kereskedő jogosult az ügyletkötést/visszavásárlást megtagadni. Kereskedő a roncsolásos vizsgálati technika alkalmazása során az eladásra felkínált áruban keletkező sérülésekért és/vagy károkért felelősséget nem vállal. Kereskedő jogosult az ügyletkötést megtagadni, ha az Ügyfél által átadott áru színaranytartalma nem állapítható meg, vagy az nem minősül az Áfatv. szerinti befektetési aranyaknak. Kereskedőt nem terheli felelősség, ha az átadott áru színaranytartalmának megállapítására használt roncsolásos technikákkal nem állapítható meg az átadott áru színaranytartalma, vagy az nem minősül befektetési aranyaknak és emiatt Kereskedő visszautasítja az Ügyfél által eladásra felkínált áru megvásárlását.

Az Ügyfél az alábbi hozzájáruló nyilatkozat köteles a fentiek szerint írásban megtenni a Kereskedő felé: "Alulírott: ..... **«Ügyfél neve»** .....«Ügyfél címe».....«Ügyfél azonosító okmányának száma» hozzájárulok, hogy az általam értékesítésre átadott arany nemesfémtartalom vizsgálatához a Kereskedő (Exclusive Change Kft.) roncsolásos technikákat alkalmazzon. A roncsolásos technikák alkalmazása során az általam átadott aranyban keletkezett rongálódásokért, sérülésekért és/vagy károkért Kereskedőt felelősség nem terheli. Tudomásul veszem, hogy Kereskedő utólagos reklamációkat nem fogad el. Tudomásul veszem és hozzájárulok, hogy Kereskedő nem köteles megvásárolni az eladásra felkínált árut, amennyiben annak színaranytartalma az alkalmazott technikák alapján nem állapítható meg, vagy a megállapított színaranytartalom alapján az nem minősül az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: "Áfatv.") 235. §-ában meghatározott befektetési aranyaknak. Kereskedőt nem terheli felelősség, ha az átadott áru színaranytartalmának megállapítására használt roncsolásos technikákkal nem állapítható meg az átadott áru színaranytartalma, vagy az nem minősül befektetési aranyaknak és emiatt Kereskedő visszautasítja az Ügyfél által eladásra felkínált áru megvásárlását."

## 5. Jótállás, Szavatosság:

### 5.1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Kereskedő **Exclusive Change Zrt.** (1051 Budapest, Szent István tér 3.) hibás teljesítése esetén a Kereskedő vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

*Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?*

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?*

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

Ön a Kereskedő vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

*Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?*

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a **Exclusive Change Zrt.** (1051 Budapest, Szent István tér 3.) vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **5.2. Termékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?*

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 5.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

*Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?*

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

*Milyen esetben minősül a termék hibásnak?*

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?*

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

*Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?*

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

*A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?*

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

### 5.3. Jótállás

*Tekintettel arra, hogy a kötelező jótállás csak az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében megjelölt termékekre, és azok esetében is csak 10.000,-Ft felett áll fenn, és a Kereskedő **Exclusive Change Zrt.** (1051 Budapest, Szent István tér 3.) ilyen termékeket nem forgalmaz, így az Ügyfelet jótállás nem illeti meg.*

### 6. Tulajdonjog fenntartása

A termék Kereskedő tulajdonában marad mindaddig, amíg Ügyfél az összes (fő és mellékes) fizetési kötelezettségének nem tesz teljes mértékben eleget. Ez idő alatt Ügyfél nem engedheti át a terméket harmadik félnek és nem veszélyeztetheti más módon Kereskedő tulajdonát.

### 7. Személyes adatok védelme

Bizonyos információk, adatok elengedhetetlenek a rendelés felvételéhez, a vásárlás teljesítéséhez, a számlakiállításhoz, a panaszkezeléshez. Nélkülük a rendelés a Kereskedő általt visszavonható és érvénytelennek minősül. A szolgáltatások igénybevételével az Ügyfél teljes körű felelősséget vállal azért, hogy a megadott adatok hitelesek és a valóságnak megfelelnek. A Ügyfél által megadott adatokhoz állandó hozzáférhetőségi és helyreigazítási joga van, az aktuális európai és nemzeti jogszabályoknak megfelelően. Kereskedő nem adja át harmadik fél részére a személyes adatokat, kivételt képez, amikor a harmadik fél Kereskedő szerződéses alvállalkozója, és a Ügyféllel kötött szerződés teljesítéséhez elengedhetetlen, továbbá amennyiben ezt törvény vagy a hatóság kötelezővé teszi. Minden esetben a Kereskedő a honlapján ([www.exclusive.hu](http://www.exclusive.hu)) közzétett Adatvédelmi Szabályzat rendelkezései szerint jár el.

### 8. Hírlevél

Kereskedő a hírlevelére feliratkozó érdeklődőknek - kifejezett és önkéntes hozzájárulásuk esetén - promóciós e-maileket (Hírlevél) küldhet, melyben újdonságokról, akciókról, illetve más hasznos információkról értesíti Ügyfeleit.

### 9. Panaszkezelés

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. Kereskedő a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnai a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során az Kereskedő az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.

Kereskedő a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.



### **Fogalmi meghatározások**

**Panasz:** Kereskedő tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos az Kereskedő eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az Kereskedőtől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

**Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az Kereskedő szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában az Kereskedő ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Kereskedő eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

**Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy, illetve békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

**Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttléve.

**Termék:** minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt – és a dolog módjára hasznosítható természeti erő.

**Szolgáltatás:** termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan – ellenszolgáltatás fejében végzett – tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.

**Áru:** a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.

**Eladási ár:** a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár.

**Egységár:** a terméknek a fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#) végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár.

**Kereskedelmi gyakorlat:** a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.

**Kereskedelmi kommunikáció:** a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

**Vásárlásra felhívás:** kereskedelmi kommunikációban az áru jellemzőinek és árának, illetve díjának feltüntetése az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelően olyan módon, hogy ezáltal lehetővé válik a fogyasztó számára az áru megvétele, illetve igénybevétele.

**Ügyleti döntés:** a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

**Forgalmazás:** valamely termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is.

**Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem

lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

**Meghatalmazás:** A meghatalmazásnak a [polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 325. §](#)-ában foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

## 9.1. Panaszkezelés menete

### *Panasz bejelentése, rögzítése*

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz:
  - személyesen bármely, a Kereskedő által működtetett üzletben
  - telefonon
- b) Írásbeli panasz:
  - személyesen vagy más által átadott irat útján
  - postai úton
  - elektronikus levélben
  - telefaxon

### *Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén*

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél: nyitvatartási időben az Kereskedő üzletében Kereskedő munkatársaihoz vagy hétköznap 10:00-17:00-ig +36 70 377 0324 telefonszámon fordulhat.

### *Bejelentés írásbeli panasz esetén*

A hatékonyabb ügyintézés érdekében Kereskedő kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint írásban nyújtsák be panaszukat. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: rendelésszám, terméknev) is kéri az Kereskedő megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Kereskedő vizsgálja a képviselői jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

Cégnév: **Exclusive Change Zrt.**

Cég székhelye: 1051 Budapest, Szent István tér 3.

Telefon: +36 70 377 0324

Kereskedő email címe: [info@exclusive.hu](mailto:info@exclusive.hu)

## 9.2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

### *Szóbeli panasz*

A szóbeli panaszt az Kereskedő haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az Kereskedő biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézését. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Kereskedő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy

másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az Kereskedő az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett megrendelés/szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) az Kereskedő nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- j) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

#### *Írásbeli panasz*

Írásbeli panasz esetén az Kereskedő a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén az Kereskedő a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Kereskedőnek kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Kereskedő az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

az Kereskedő a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

az Kereskedő a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

az Kereskedő a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Kereskedőnél nem áll rendelkezésre;

- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **9.3. Panaszkezelés folyamatának bemutatása**

A panasz benyújtását követően az Kereskedő elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szükség esetén szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

az Kereskedő kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

### **9.4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről**

9.4.1. A panasz elutasítása esetén az Kereskedő írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására nyitva álló 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

9.4.2. A panasz Kereskedőn kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy Fogyasztónak minősülő, vagy Fogyasztónak nem minősülő Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

9.4.3. Amennyiben a Kereskedői panaszkezelés nem jár a Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

a) A fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#) alapján a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara (a továbbiakban: kamara) mellett működő független békéltető testülethez (az eljárásra – a Fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. Az Kereskedő székhelye szerinti békéltető testület a **Budapesti Békéltető Testület** (székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu), Fax: 06 (1) 488 21 86, Telefon: 06 (1) 488 21 31), továbbá

b) a [polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény](#) szabályai alapján a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás (Kereskedő) közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás (Kereskedő) kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

9.4.4. Amennyiben a Kereskedői panaszkezelés a fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat a [polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény](#) szabályai szerint.

9.4.5. Aranytartalommal kapcsolatos vita

*Az igazságügyi szakértőkről szóló 2016. évi XXIX. törvény* (a továbbiakban: törvény) hatálya kiterjed – többek között – a külön jogszabályban szakvélemény adására feljogosított állami szervekre. A törvény 4. § (1) bekezdésének e) pontja értelmében igazságügyi szakértői tevékenységet – a (4) bekezdésben foglalt kivétellel – az erre külön jogszabályban feljogosított állami szerv, intézmény, intézet és szervezet végezhet.

*A szakterületek ágazati követelményeiért felelős szervek kijelöléséről, valamint a meghatározott szakkérdésekben kizárólagosan eljáró és egyes szakterületeken szakvéleményt adó szervekről szóló 282/2007. (X. 26.) Korm. rendelet* (a továbbiakban: Korm. rendelet) 3. számú mellékletének 4. pontja alapján **Budapest Főváros Kormányhivatala**, mint nemesfémvizsgáló és -hitelesítő hatóság (a továbbiakban: hatóság) a szakvélemény adására elsősorban feljogosított szerv a nemesfémekkel kapcsolatos vizsgálatok

- a) **nemesfémek, illetve nemesfém tárgyak vegyszeti, laboratóriumi, optikai (fémjel azonosítási) vizsgálatával, hitelesítésével összefüggő szakkérdés,**
- b) **nemesfémjelzések, hamis fémjelek, valamint a jogszabálynak nem megfelelő nemesfém tárgyak kriminalisztikai és egyéb természettudományos módszerekkel történő vizsgálata esetén.**

A Korm. rendeletben meghatározott szakkérdésekben a hatóságtól **bárki kérhet szakvéleményt**. Az erre vonatkozó **írásbeli kérelmet** benyújtani és a **vizsgálendő nemesfém tárgya(ka)t a hatóság rendelkezésére bocsátani** a 1089 Budapest, Bláthy Ottó u. 3-5. szám alatt, az I. emelet 155. helyiségben található Ügyfélszolgálaton lehetséges.

Az igazságügyi szakértők díjazásáról szóló 3/1986. (II.21.) IM rendelet (a továbbiakban: IM rendelet) 1. § (1) bekezdése értelmében a szakértői vélemény végett megkeresett szervnek a szakértői tevékenységéért **munkadíj** jár.

Az IM rendelet 2. § (1) bekezdése, valamint 7. § (1) bekezdése alapján a munkadíjat az IM rendelet I-II. számú mellékleteiben foglaltak szerint kell meghatározni.

Fentiek értelmében a hatóság által a jelen Ügyfélszabályzat készítésekor alkalmazott díjtételek a következők:

- Az IM rendelet I. számú mellékletének 45. pontja alapján

**Fizikai és vegyszeti szakértői vizsgálat mintánként és vizsgálatonként 4000 Ft**

- Az IM rendelet II. számú mellékletének 2. pontja alapján

**Technikus díja tárgyaláson kívül, óránként 2000 Ft**

Lehetőség van a hatóságtól **előzetes díjkalkuláció** kérésére is, ez esetben azonban nélkülözhetetlen a vizsgálandó nemesfém tárgyak paramétereinek (típus, darabszám, tömeg, anyag) minél pontosabb közlése.

A szakvélemény **teljesítésének határideje** a hatályos jogszabályi előírások, a hatóság kapacitásának és leterheltségének, valamint a vizsgálat tárgyát képező nemesfém tárgyak mennyiségének és jellemzőinek függvényében kerül meghatározásra. (További információ: [http://mkeh.gov.hu/nemesfemvizsgalat/nemesfem\\_ellenorzesi\\_osztaly/szakertoi\\_tev](http://mkeh.gov.hu/nemesfemvizsgalat/nemesfem_ellenorzesi_osztaly/szakertoi_tev))

A munkadíjakat és költségeket a vesztes fél köteles viselni.

## 9.5. Panasznyilvántartás és adatvédelem

Az Kereskedő az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat
- (pl.: panasz oka, gyakorisága)

az Kereskedő az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és azokat az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Az Kereskedő ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

**10. Magatartási kódex**

**Magatartási kódex:** olyan – piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabályegyüttes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat határoz meg azon vállalkozások számára, amelyek a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el (a továbbiakban: magatartási kódexnek való alávetés).

***Kereskedő tájékoztatja Ügyfeleit, hogy magatartási kódexnek nem vetette alá magát.***

Budapest, 2022. október 01.

**Exclusive Change Zrt.  
Kereskedő**