

Megbízási szerződés alapján kezelt követelések esetén fogyasztónak nem minősülő ügyfélre vonatkozó jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben panaszja Társaság megbízójának tevékenységére, magatartására, mulasztására irányul, panaszával közvetlenül a megbízóhoz fordulhat. A Megbízót érintő panaszt Társaság késlekedés nélkül továbbítja a Megbízó részére teljeskörű kivizsgálás és megválaszolás céljából.

Amennyiben panaszja Társaság tevékenységére, magatartására, mulasztására irányul, Társaságunk a panaszát elutasította, Ön Társaságunk döntésével nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy panaszát Társaságunk nem megfelelően kezelte, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

Békéltető Testület (továbbiakban: BT)

A BT tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett. A BT a Megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület, döntéseiben nem befolyásolható egyéb szervezetek által és az adott ügyben eljáró testületi tagok az ügyet pártatlanul, részrehajlás nélkül döntenek el. Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás 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.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § 10. pontja értelmében fogyasztónak minősül 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 BT-re 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, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje, továbbá a mikro-, kis- és középvállalkozás (a továbbiakban együtt: KKV), amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

A BT eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezség, akkor a BT a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti BT illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a BT illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt BT illetékes.

EOS Faktor Zrt.

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.
Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék
Cégbíróságán
Cégjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>
email: ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu

A BT eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A kérelmet a BT elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegendő lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára Ön bizonyítékként hivatkozik, így különösen Társaságunk írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában az Ön rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

A BT eljáró tanácsai megkísérlik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak, vagy az eljárást megszüntetik.

A BT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk a figyelmet arra is, hogy a BT eljárási jogköre nem terjed ki a jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatára.

Tájékoztatjuk, hogy **Társaságunk**, az EOS Faktor Zrt. fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, azonban **a BT felé általános alávétési nyilatkozatot nem tett.**

Békéltető Testületek elérhetőségei

	Székhely	Levél cím	Telefonszám	Fax	E-mail
Baranya Megyei Békéltető Testület Baranya, Somogy, Tolna Régióközpont: Pécs Megyeszékhelyek: Kaposvár, Szekszárd www.baranyabekeltetes.hu	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	+36-72/507- 154	-	info@baranyabekeltetes.hu
orsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád Régióközpont: Miskolc Megyeszékhelyek: Eger, Salgótarján www.bekeltetes.borsodmegye.hu	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1	3501 Miskolc, Pf. 376	+36-46/501- 091 (új ügyek) +36-46/501- 871 (folyamatban lévő ügyek)		bekeltetes@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület Budapest Régióközpont: Budapest www.bekeltet.bkik.hu	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111	1253 Budapest, Pf. 10.	+ 36- (1)/488-2131		bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés Régióközpont: Szeged Megyeszékhelyek: Kecskemét, Békéscsaba Megyei jogú városok: Hódmezővásárhely, Baja www.bekeltetes-csongrad.hu	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.		+36-62/549- 392		bekelteto.testulet@cskik.hu

EOS Faktor Zrt.

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.
Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék
Cégbíróságán
Cégjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>
email: ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém Régióközpont: Székesfehérvár Megyeszékhelyek: Tatabánya, Veszprém Megyei jogú városok: Dunaújváros, Esztergom www.bekeltetesfejer.hu	8000 Székesfehérvár, Hosszúséttér 4-6.		+36- 22/510- 310		bekeltetes@fmkik.hu
Győr -Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala Régióközpont: Győr Megyeszékhelyek: Szombathely, Zalaegerszeg Megyei jogú városok: Nagykanizsa, Sopron www.bekeltetesgyor.hu	9022 Győr, Szent István út 10/A		+36 –96/520 217		<a href="mailto:bekelteto.testulet@gymssm
kik.hu">bekelteto.testulet@gymssm kik.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun- Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg Régióközpont: Debrecen Megyeszékhelyek: Nyíregyháza, Szolnok www.hbmbekeltetes.hu	4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13- 15.		+36-52/500- 710, +36-52/500- 745	+36- 52/500- 720	bekelteto@hbkik.hu
Pest Megyei Békéltető Testület Pest Megye Régióközpont: Budapest Megyei jogú város: Érd www.pestmegyeibekelteto.hu	1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2. ajtó	1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2. ajtó	+36-(1)/792- 7881	(+36-1) 792- 78 81	pmbekelteto@pmkik.hu

A békéltető testületek aktuális elérhetőségéről a <https://bekeltetes.hu/udvozlo> elérhetőségen tájékozódhat, illetve Társaságunktól is kérhet tájékoztatást.

Bíróság

A szerződés létrejöttére, érvénytelenségének a megállapítására és annak jogkövetkezményei alkalmazására, megszűnésére, továbbá szerződésszegésre és annak joghatásaira vonatkozó jogvita rendezésére a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján kizárólag bírósági úton van lehetőség, ennek vizsgálatára sem a **Magyar Nemzeti Bank**, sem a **Pénzügyi Békéltető Testület** hatásköre nem terjed ki.

Az illetékes bírósághoz – a polgári perrendtartás szabályai szerint – bármely jogsértés esetén lehet fordulni. Amennyiben ugyanakkor Ön vitarendezési fórumként elsőként a bíróságot választja (ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak), akkor azt követően nem veheti igénybe a **BT** eljárását.

EOS Faktor Zrt.

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.
Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék
Cégbíróságán
Cégjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>
email: ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu

**Megbízási szerződés alapján kezelt követelések esetén pénzügyi fogyasztói jogvitára
vonatkozó jogorvoslati lehetőségek**

Amennyiben panasza Társaság megbízójának tevékenységére, magatartására, mulasztására irányul, panaszával közvetlenül a megbízóhoz fordulhat. A Megbízót érintő panaszt Társaság késlekedés nélkül továbbítja a Megbízó részére teljeskörű kivizsgálás és megválaszolás céljából.

Amennyiben panasza Társaság tevékenységére, magatartására, mulasztására irányul és Társaságunk panaszát elutasította, Ön Társaságunk döntésével nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy panaszát Társaságunk nem megfelelően kezelte, az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére.

Panaszával a Magyar Nemzeti Bankhoz (a továbbiakban: „**MNB**”) vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (a továbbiakban: „**PBT**”) és bírósághoz fordulhat.

MNB

Az MNB-hez írásbeli fogyasztói kérelemmel az alábbi esetekben fordulhat:

1. a Társaságunkhoz benyújtott panaszára 30 nap elteltét követően nem érkezett válasz;
2. a Társaságunk által nyújtott válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve Társaságunk a panaszt nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki;
3. Társaságunk válasza alapján Ön egyéb jogsértést feltételez (például engedély nélküli tevékenység folytatása).

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: „**MNB tv.**”) 81. § (2) bekezdése értelmében fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy minősül.

A fogyasztói kérelmet benyújthatja az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon vagy akár attól eltérő formában is, de azzal egyező tartalommal, írásban, eredeti példányban vagy ügyfélkapun keresztül a későbbiekben részletezett elérhetőségek útján. A kérelem személyesen a Kormányablakokhoz is benyújtható. Az Önhöz legközelebb eső Kormányablakot megtalálja ezen a linken: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyablakok>. A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat, amelyek alátámasztják, hogy Ön korábban Társaságunknál megkísérelte a kifogás rendezését.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített **formanyomtatvány elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei a következők:**

- <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>
- 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- <https://hu.eos-solutions.com/complaint-handling.html>
- 1132 Budapest, Váci út 30. Földszint (Quadra Irodaház)

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy **Ön kérheti ezen formanyomtatvány Társaságunk általi költségmentes megküldését is.** A formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igényét Társaságunk irányába az alábbi elérhetőségeken jelezheti:

- Cím: 1132 Budapest, Váci út 30. Földszint (Quadra Irodaház)
- Levélcím: 1437 Budapest, Pf. 790
- Telefon: 06-1/887-9000
- E-mail: panasz@eos-hungary.hu

EOS Faktor Zrt.

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.
Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék
Cégbíróságán
Cégjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>
email: ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu

Társaságunk az Ön ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványt elektronikus úton, más esetben postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Az MNB eljárásával kapcsolatosan felhívjuk a figyelmet arra, hogy az egyedi szerződéses jogvitákban, azaz a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitákban az MNB nem folytat hatósági eljárást, ilyen esetekben a PBT vagy bíróság jár el.

Elérhetőségek:

MNB

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefon: +36-80/203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/>

PBT

A PBT hatáskörébe tartozik az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók között az egyes pénzügyi szolgáltatások igénybevétele érdekében létrejött jogviszonyokkal kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: „**pénzügyi fogyasztói jogvita**”) bírósági eljáráson kívüli rendezése. Az MNB tv. 81. § (2) bekezdése értelmében fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli első célok érdekében eljáró természetes személy minősül.

A kérelmet – méltányossági kérelem kivételével – az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun keresztül benyújtani a későbbiekben részletezett elérhetőségek útján. A kérelem személyesen Kormányablakokhoz is benyújtható. A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára Ön bizonyítékként hivatkozik, így különösen Társaságunk írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában az Ön rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

A PBT eljárásának kezdeményezésére irányuló általános fogyasztói kérelem benyújtása céljára rendszeresített **formanyomtatvány elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei a következők:**

- <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>
- 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- <https://hu.eos-solutions.com/complaint-handling.html>
- 1132 Budapest, Váci út 30. földszint (Quadra Irodaház)

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy **Ön kérheti ezen formanyomtatvány Társaságunk általi költségmentes megküldését is.** A formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igényét Társaságunk irányába az alábbi elérhetőségeken jelezheti:

- Cím: 1132 Budapest, Váci út 30. földszint (Quadra Irodaház)
- Levélcím: 1437 Budapest, Pf. 790
- Telefon: 06-1/887-9000
- E-mail: panasz@eos-hungary.hu

Társaságunk az Ön ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványt elektronikus úton, más esetben postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A PBT eljáró tanácsai megkísérlik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak, vagy az eljárást megszüntetik.

A PBT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk a figyelmet arra is, hogy a PBT eljárási jogköre nem terjed ki a Társaságunk munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, továbbá a jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatára.

EOS Faktor Zrt.

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.
Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék
Cégbíróságán
Cégjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>
email: ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu

Tájékoztatjuk, hogy **Társaságunk**, az EOS Faktor Zrt. a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében **a PBT felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett**, a PBT döntését ajánlásként fogadja el. A 2017. január 1-jét követően indult eljárásokban a PBT Társaságunkra vonatkozóan egyezség hiányában ettől függetlenül is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Elérhetőségek:

PBT

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím általános ügyekben: 1525 Budapest Pf.: 172.

Telefon: +36 -80/203 776; +36-1/428- 2600

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

A szerződés érvénytelenségének a megállapítására és annak jogkövetkezményei alkalmazására a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján kizárólag bírósági úton van lehetőség, ennek vizsgálatára sem az MNB, sem a PBT hatásköre nem terjed ki.

Bíróság

Bírósághoz – a polgári perrendtartás szabályai szerint – bármely jogsértés esetén lehet fordulni. Amennyiben ugyanakkor Ön vitarendezési fórumként elsőként a bíróságot választja (ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak), akkor azt követően nem veheti igénybe a PBT eljárását. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében – a polgári perrendtartás szabályai szerint – bírósághoz fordulhat.

EOS Faktor Zrt.

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.
Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék
Cégbíróságán
Cégjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>
email: ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu

Megbízási szerződés alapján kezelt követelések esetén nem pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben panaszja Társaság megbízójának tevékenységére, magatartására, mulasztására irányul, panaszával közvetlenül a megbízóhoz fordulhat. A Megbízót érintő panaszt Társaság késlekedés nélkül továbbítja a Megbízó részére teljeskörű kivizsgálás és megválaszolás céljából.

Amennyiben panaszja Társaság tevékenységére, magatartására, mulasztására irányul, Társaságunk panaszát elutasította, Ön Társaságunk döntésével nem ért egyet, az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, illetve Békéltető testülethez (továbbiakban: „BT”), az érintett szolgáltató felügyeleti szervéhez és bírósághoz fordulhat.

Fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör

A szolgáltató számlázási, szerződéskezelési és ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatban - az ágazati szabályok meghatározott rendelkezéseinek fogyasztókkal szembeni megsértése esetén - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így Ön a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (megyei és fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi osztályaihoz) is fordulhat.

Elérhetőségeket itt találhat: <https://kormanyhivatalok.hu/>

BT

A BT tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett. A BT a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület, döntéseiben nem befolyásolható egyéb szervezetek által és az adott ügyben eljáró testületi tagok az ügyet pártatlanul, részrehajlás nélkül döntenek el. Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás 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.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § 10. pontja értelmében fogyasztónak minősül 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 BT-re 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, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje, továbbá mikro, kis- és középvállalkozás (a továbbiakban együtt: KKV), amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet]

EOS Faktor Zrt.

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.
Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék
Cégbíróságán
Cégjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>
email: ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu

alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

A BT eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezés, akkor a BT a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti BT illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a BT illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt BT illetékes.

A BT eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A kérelmet a BT elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegendő lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára Ön bizonyítékként hivatkozik, így különösen Társaságunk írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában az Ön rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

A BT eljáró tanácsai megkísérlik a felek közötti egyezés létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezés hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak, vagy az eljárást megszüntetik.

A BT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk a figyelmet arra is, hogy a BT eljárási jogköre nem terjed ki a jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatára.

Tájékoztatjuk, hogy **Társaságunk**, az EOS Faktor Zrt. fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, azonban **a BT felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett**.

Békéltető Testületek elérhetőségei

	Székhely	Levél cím	Telefonszám	Fax	E-mail
Baranya Megyei Békéltető Testület Baranya, Somogy, Tolna Régióközpont: Pécs Megyeszékhelyek: Kaposvár, Szekszárd www.baranyabekeltetes.hu	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	+36-72/507-154	-	info@baranyabekeltetes.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád Régióközpont: Miskolc Megyeszékhelyek: Eger, Salgótarján www.bekeltetes.borsodmegye.hu	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1	3501 Miskolc, Pf. 376	+36-46/501-091 (új ügyek) +36-46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)		bekeltetes@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület Budapest Régióközpont: Budapest www.bekeltet.bkik.hu	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111	1253 Budapest, Pf. 10.	+ 36- (1)/488-2131		bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.		+36-62/549-392		bekelteto.testulet@cskik.hu

EOS Faktor Zrt.

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.
Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék
Cégbíróságán
Cégjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>
email: ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu

Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés Régióközpont: Szeged Megyeszékhelyek: Kecskemét, Békéscsaba Megyei jogú városok: Hódmezővásárhely, Baja www.bekeltetes-csongrad.hu					
Fejér Megyei Békéltető Testület Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém Régióközpont: Székesfehérvár Megyeszékhelyek: Tatabánya, Veszprém Megyei jogú városok: Dunaújváros, Esztergom www.bekeltetesfejer.hu	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.		+36- 22/510-310		bekeltetes@fmkik.hu
Győr -Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala Régióközpont: Győr Megyeszékhelyek: Szombathely, Zalaegerszeg Megyei jogú városok: Nagykanizsa, Sopron www.bekeltetesgyor.hu	9022 Győr, Szent István út 10/A		+36 –96/520 217		bekelteto.testulet@gymsmkik.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg Régióközpont: Debrecen Megyeszékhelyek: Nyíregyháza, Szolnok www.hmbekeltetes.hu	4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.		+36-52/500-710, +36-52/500-745	+36-52/500-720	bekelteto@hbkik.hu
Pest Megyei Békéltető Testület Pest Megye Régióközpont: Budapest Megyei jogú város: Érd www.pestmegyeibekelteto.hu	1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2. ajtó	1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2. ajtó	+36-(1)/792-7881	(+36-1) 792-78 81	pmbekelteto@pmkik.hu

A békéltető testületek aktuális elérhetőségéről a <https://bekeltetes.hu/udvozlo> elérhetőségen tájékozódhat, illetve Társaságunktól is kérhet tájékoztatást.

Bíróság

Bírósághoz – a polgári perrendtartás szabályai szerint - bármely jogsértés esetén, szerződésből eredő polgári jogi jogvita lehet fordulni. Amennyiben ugyanakkor Ön vitarendezési fórumként elsőként a bíróságot választja (ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak), akkor azt követően nem veheti igénybe a BT eljárását.

EOS Faktor Zrt.

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.
Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék
Cégbíróságán
Cégjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>
email: ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu