

**EOS KSI MAGYARORSZÁG INKASSZÓ  
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

BUDAPEST, 2016.09.01.

## Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés .....	4
1.1.	Fogalmi meghatározások .....	4
1.1.1.	Panasz .....	4
1.1.2.	Fogyasztó .....	4
1.1.3.	Ügyfélszolgálat .....	4
1.2.	Szabályzat hatálya .....	5
1.2.1.	A Szabályzat alanyi hatálya .....	5
1.2.2.	A Szabályzat időbeli hatálya .....	5
1.2.3.	A Szabályzat tárgyi hatálya .....	5
2.	A panasz bejelentésének módjai .....	5
2.1.	Szóban előterjesztett panasz .....	5
2.1.1.	Személyesen előterjesztett szóbeli panasz .....	5
2.1.2.	Telefonon előterjesztett szóbeli panasz .....	6
2.2.	Szóban előterjesztett panasz kivizsgálása .....	6
2.3.	Írásban előterjesztett panasz .....	7
2.3.1.	Személyesen előterjesztett írásbeli panasz..... Hiba! A könyvjelző nem létezik.	
2.3.2.	Postai úton benyújtott panasz .....	7
2.3.3.	Elektronikus úton közölt panasz .....	8
2.3.4.	Faxon közölt panasz .....	8
2.4.	Az írásban előterjesztett panaszok kivizsgálása.....	8
3.	Jogorvoslati tájékoztatás .....	8
4.	Mellékletek .....	9

## 1. Bevezetés

Jelen Szabályzat meghatározza az EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft. (továbbiakban EOS KSI Kft. vagy Társaság, székhely: 1132 Budapest, Váci út 30., céget nyilvántartó Bíróság a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság: Cg. 0109568714, adószám: 12242078-2-41) a fogyasztók (továbbiakban: Fogyasztó) panaszai benyújtásának módját és kivizsgálását, továbbá meghatározza a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák, nyilvántartások és eljárások Társaságon belüli egységes rendjének kialakítását a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseivel összhangban.

### 1.1. Fogalmi meghatározások

#### 1.1.1. Panasz

Az Fogyasztónak a Társaság vagy Társaság érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó kifogása.

Nem minősül panasznak különösen, de nem kizárólagosan

- általános tájékoztatás, állásfoglalás, vélemény iránti kérelem,
- részlefizetés iránti kérelem vagy annak módosítására irányuló megkeresés,
- a követelés rendezésével kapcsolatban felmerülő tájékoztatás iránti kérelem,
- követeléssel kapcsolatban felmerülő adat-, vagy információ kérése iránti kérelem.

#### 1.1.2. Fogyasztó

A Szabályzat alkalmazásában minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, vagy más szervezet, amely a Társaság eljárását annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja.

Ezen körben Fogyasztónak kell tekinteni mindenkit, akivel szemben a Társaság a megbízási jogviszony alapján történő követelésbehajtási tevékenysége folytán követelést támaszt.

#### 1.1.3. Ügyfélszolgálat

A Társaság által az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egység, amelynek feladatait a Társaság székhelyén a Recepció látja el.

## 1.2. Szabályzat hatálya

### 1.2.1. A Szabályzat alanyi hatálya

A Szabályzat kiterjed a Társaság minden munkavállalójára vagy bármilyen egyéb munkavégzésre irányuló jogviszony alapján foglalkoztatott személyekre.

### 1.2.2. A Szabályzat időbeli hatálya

A Szabályzat az előlapon jelzett időpontban lép hatályba határozatlan időre.

### 1.2.3. A Szabályzat tárgyi hatálya

A Szabályzat kiterjed a Fogyasztó által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására.

## 2. A panasz bejelentésének módjai

### 2.1. Szóban előterjesztett panasz

#### 2.1.1. Személyesen előterjesztett szóbeli panasz

A panaszügyintézés helye a Társaság Ügyfélszolgálat, amelynek elérhetősége: 1132 Budapest, Váci út 30. 2. emelet.

A Fogyasztó személyesen **minden munkanapon 8:00-16:30** óráig tehet panaszt.

A személyes panasz benyújtása során a Társaság képviselője személyes okmányok (személyi igazolvány/ útlevel/ jogosítvány és lakcímkártya) alapján és a Társaság által korábban a Fogyasztónak küldött levél tartalma alapján, a Társaság adatvédelmi szabályzatában foglalt rendelkezések, továbbá a bank- és üzleti titokra vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően ellenőrzi a Fogyasztó személyazonosságát. A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti a Fogyasztótól:

- neve és a beazonosításhoz szükséges adatok,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcím, székhely, levelezési cím,

- telefonszám,
- értesítés módja,
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- panasz alátámasztásához szükséges, a Fogyasztó birtokában lévő dokumentumok másolata,
- meghatalmazott útján eljáró Fogyasztó esetében teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

A Fogyasztó az ellenőrzés és az adatkérés során köteles együttműködni. Amennyiben a Fogyasztó nem együttműködő, személyazonossága nem állapítható meg, a Társaság képviselője megtagadja az ügyintézését.

A Fogyasztó meghatalmazott útján is eljárhat. Ebben az esetben a meghatalmazásnak, mint okiratnak meg kell felelnie a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt tartalmi és formai követelményeknek.

A meghatalmazott útján történő ügyintézés során a Társaság képviselője a fentiekben meghatározottak alapján ellenőrzi a meghatalmazott személyazonosságát.

### **2.1.2. Telefonon előterjesztett szóbeli panasz**

A Társaság 06-1/887-9090 telefonszámon fogadja a panaszokat. A Társaság a telefonon tett szóbeli panaszokat **minden munkanapon 8-20 óráig** fogadja. A Társaság biztosítja az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyintéző kolléga élőhangos bejelentkezését.

A Társaság tájékoztatja a Fogyasztót, hogy a vele folytatott beszélgetést rögzíti és panasz hangfelvételét öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a Társaság előzetes időpont egyeztetést követően ügyfélszolgálatán biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának a lehetőségét, továbbá az Ügyfél kérelmére a hangfelvételt térítésmentesen a rendelkezésére bocsátja.

### **2.2. Szóban előterjesztett panasz kivizsgálása**

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint helyben orvosolja.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel (1. sz. melléklet).

A Fogyasztó az 1. számú melléklet formai kötöttségeitől eltérhet.

Az ügyintéző tájékoztatja a Fogyasztót, hogy a szóban megtett panaszának azonnali kivizsgálása nem lehetséges, ezért a Társaság azt 30 napon belül kivizsgálja, és a kivizsgálás eredményéről a 30 napos határidőn belül, írásban kerül tájékoztatásra.

A személyesen tett szóbeli panasz esetében a jegyzőkönyv eredeti példányáról az ügyintéző másolatot készít és az átvételt igazoló ügyintéző által aláírva a Fogyasztó részére visszaadja a másolati példányt.

A telefonon közölt panasz esetében a Társaság a jegyzőkönyvet az írásbeli válasszal együtt küldi meg a Fogyasztó részére.

A Társaság a szóbeli vagy írásbeli válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálására és a Fogyasztónak postai úton legkésőbb 30 napon belül írásban választ ad. Az elutasított panaszokra adott választ indoklással látja el és tájékoztatja a Fogyasztót jogorvoslati lehetőségekről.

A válaszlevél igazolható módon kerül postázásra.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel és fogyasztóbarát módon mérlegeli ezeket.

A panaszt, az arra adott választ és a jegyzőkönyvet a Társaság öt évig megőrzi.

## **2.3. Írásban előterjesztett panasz**

### **2.3.1. Személyesen előterjesztett írásbeli panasz**

A Fogyasztó az írásbeli panaszát személyesen leadhatja a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében, az ügyfélszolgálati kollégáknál. Az ügyfélszolgálati kollégák az írásbeli panaszt haladéktalanul továbbítják az illetékes kollégákhoz, ahol nyilvántartásba veszik.

### **2.3.1. Postai úton benyújtott panasz**

A Társaság az írásbeli panaszokat postai úton székhelyén a 1132 Budapest Váci út 30, vagy a 1437 Budapest, Pf. 300. levelezési címen fogadja.

### **Elektronikus úton közölt panasz**

A Társaság a Fogyasztó panaszát e-mailben a [KSI-PANASZ@eos-ksi.hu](mailto:KSI-PANASZ@eos-ksi.hu) címen fogadja. A Társaság az elektronikus beérkező panaszokat minden esetben írásban válaszolja meg.

### **Faxon közölt panasz**

A Fogyasztó a 06-1/999-7930 számon fax formájában is közölheti panaszát. A Társaság a faxon beérkező panaszokat minden esetben írásban válaszolja meg.

## 2.4. Az írásban benyújtott panaszok kivizsgálása

Az írásbeli panaszt formai és tartalmi megkötések nélkül be lehet nyújtani. Amennyiben a panasz tartalmából nem állapítható meg a Fogyasztó személyazonossága vagy a Társaság érdemben azért nem tudja kivizsgálni, mert a panasz tartalma nem egyértelmű, a Társaság megkísérli a Fogyasztóval felvenni kapcsolatot a fenti hiányosságok pótlása céljából.

Az írásban benyújtott panaszt a Társaság tartalmában megvizsgálja és a Fogyasztónak postai úton legkésőbb 30 napon belül írásban választ ad. Az elutasított panaszokra adott választ indoklással látja el és tájékoztatja a Fogyasztót jogorvoslati lehetőségekről.

A válaszlevél igazolható módon kerül postázásra.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel és fogyasztóbarát módon mérlegeli ezeket.

A panaszt, az arra adott választ és a jegyzőkönyvet a Társaság öt évig megőrzi.

## 3. Jogorvoslati tájékoztatás

Panasz elutasítása vagy a válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatósághoz fordulhat:

- a Fogyasztó lakhelye szerinti **Fogyasztóvédelmi Hatósághoz** (a Fogyasztóvédelmi Hatóságok elérhetőségét, jelen Szabályzat 2. számú melléklete képezi)

vagy

a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén

- az Ügyfél lakhelye szerinti **Békéltető Testülethez** (a Békéltető Testületek elérhetőségét, jelen Szabályzat 3. számú melléklete képezi)
- továbbá a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján **rendes bírósághoz**.

#### 4. Mellékletek

1. számú melléklet: Jegyzőkönyv szóbeli panaszról

### JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZRÓL

Panasszal érintett szolgáltató:	EOS KSI Kft. 1132 Budapest, Váci út 30.
Név:	
Cím:	
Telefon:	
Szerződésszám (panasz egyedi azonosítója):	
Jegyzőkönyv felvevőjének neve:	
Panasz előterjesztésének helye:	1132 Budapest, Váci út 30.
Panasz benyújtásának ideje:	
Panasz benyújtásának módja:	<input type="radio"/> Személyes <input type="radio"/> Telefon

#### PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA

**CSATOLT DOKUMENTUMOK** (szerződés, számla, meghatalmazás stb.)



### TÁRSASÁG ÁLLÁSPONTJA\*\*

### Tájékoztató

Társaságunk az Ön szóbeli panaszát azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor Társaságunk az Ön panaszáról jelen jegyzőkönyvet veszi fel és annak másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben adja át Önnek,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg fogja Önnek megküldeni.

A panaszkezelés részletes szabályait a Panaszkezelési Szabályzatunk tartalmazza, amely elérhető Társaságunk honlapján és ügyfélszolgálati irodánkon.

Kelt: BUDAPEST, \_\_\_\_\_

A jegyzőkönyv másolati példányát átvettem:

## 2. számú melléklet: Fogyasztóvédelmi Hatóságok elérhetőségei

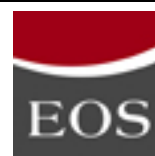
### Fogyasztóvédelmi hatóság

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.

#### Területi Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetőségei

	Cím	Levél cím	Telefonszám	Fax	E-mail
Bács Kiskun Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.	6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.	+ 36 76 795 710	+36 76 481 416	fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu
Baranya Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	7630 Pécs, Hengermalom u. 2. II. emelet	7602 Pécs 2. Pf.: 315.	+ 36 72 795 398	+ 36 72 332 005	fogyasztovedelem@bamkh.hu
Békés Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.	5601 Békéscsaba, Pf.: 284.	+36 66 546 150 +36 66 546 151	+36 66 546 140	fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu
Borsod Abaúj Zemplén Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.	3501 Miskolc, Pf.: 589.	+36 46 506 071	-	fogyasztovedelem@borsod.gov.hu
Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	1052 Budapest, Városház u. 7.	1364 Budapest, Pf.: 144.	+36 1 450 2598	-	fogyved_kmf_budapest@nfh.hu
Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	6722 Szeged, Rákóczi tér 1.	6701 Szeged, Pf.: 1096.	+36 62 680 530	+36 62 680 531	fvf@fvf.csmkh.hu

	Cím	Levél cím	Telefonszám	Fax	E-mail
Fejér Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.	8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.	+36 22 501 751 +36 22 501 626	+36 22 501 627	fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu
Győr Moson Sopron Megyei Kormányhivatal Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	9022 Győr, Türr István u. 7.	9002 Győr, Pf.: 311.	+36 96 795 950 +36 96 795 951	+36 96 795 955	fogyved_nydf_gyor@nfh.hu
Hajdú Bihar Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	4024 Debrecen, Tímár utca 17-19.	4002 Debrecen, Pf. 475.	+36 52 533 924	+36 52 327 753	fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu
Heves Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.	3301 Eger, Pf.: 81.	+36 36 515 598 +36 36 515 469	+36 36 323 587	fogyved_emf_eger@nfh.hu
Jász Nagykun Szolnok Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	5000 Szolnok, Indóház út 8.	5000 Szolnok, Indóház út 8.	+36 56 513 336	+36 56 510 204	fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu
Komárom Esztergom	2800	2800	+36 34 309 303	+36 34 309	fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu



<b>Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</b>	Tatabánya, Bárdos László u. 2.	Tatabánya, Bárdos László u. 2.		302	
<b>Nógrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</b>	3100 Salgótarján, Mérleg út 2.	3100 Salgótarján, Pf: 308.	+36 32 511 116	+36 32 511 118	fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu
<b>Pest Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály</b>	1135 Budapest, Lehel utca 43-47.	1365 Budapest, Pf.: 270.	+36 1 236 3937 +36 1 236 3978	+36 1 236 3956	fogyved.pestmegye@pmkh.hu
<b>Somogy Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály</b>	7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.	7401 Kaposvár, Pf.: 76.	+36 82 510 868	+36 82 510 661	fogyasztovedelem@somogy.gov.hu
<b>Szabolcs Szatmár Bereg Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</b>	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.	+36 42 500 694	+36 42 504 398	fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu
<b>Toina Megye Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály</b>	7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.	7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.	+36 74 510 414	+36 74 510 413	fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu
<b>Vas Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</b>	9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8.	9701 Szombathely Pf.: 29.	+36 94 505 220 +36 94 505 219	+36 94 506 984	fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu
<b>Veszprém Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</b>	8200 Veszprém, Budapest út 3-5.	8210 Veszprém, Pf.: 2184.	+36 88 550 510	-	fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu
<b>Zala Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály</b>	8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.	8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.	+36 92 510 530	+36 92 510 641	fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

### 3. számú melléklet: Békéltető Testületek elérhetőségei

#### Békéltető testület (a továbbiakban: „BT”)

A BT a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. 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. § a) 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, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A kérelmet a BT elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget 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 megkísérik 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 alávetési nyilatkozatot nem tett.**

### Békéltető Testületek elérhetőségei

	Cím	Levél cím	Telefonszám	Fax	E-mail
Bács Kiskun Megyei Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	+36 76 501 500 +36 76 501 525	-	bkmkik@mail.datanet.hu
Baranya Megyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.	7602 Pécs, Pf. 109.	+36 72 507 154	+36 72 507 152	bekelteto@pbkik.hu
Békés Megyei Békéltető Testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	+36 66 324 976 +36 66 446 354 +36 66 451 775	+36 66 324 976	bmik@bmik.hu
Borsod Abauj Zemplén Megyei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	+36 46 501 091 +36 46 501 870	+36 46 501 099	kalna.zsuzsa@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	1253 Budapest, Pf.: 10.	+36 1 488 2131	+36 1 488 2186	bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád Megyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	+36 62 486 987	+36 62 426 149	bekelteto.testulet@csmkik.hu
Fejér Megyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.	8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.	+36 22 510 310	+36 22 510 312	fmkik@fmkik.hu
Győr Moson Sopron Megyei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a	9021 Győr, Szent István út 10/a	+36 96 520 217	+36 96 520 218	bekelteto@gymkik.hu
Hajdú Bihar Megyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	+36 52 500 749	+36 52 500 720	info@hbkik.hu
Heves Megyei Békéltető Testület	3300 Eger, Faiskola út 15.	3301 Eger, Pf. 440.	+36 36 416 660 115-ös mellék	+36 36 323 615	hkik@hkik.hu
Jász Nagykun Szolnok Megyei Békéltető Testület	5000 Szolnok, Verseggy park. 8.	5000 Szolnok, Verseggy park. 8.	+36 56 510 610	+36 56 370 005	kamara@jnszmkik.hu
Komárom Esztergom Megyei Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	+36 34 513 010	+36 34 316 259	kemkik@kemkik.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A	3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A	+36 32 520 860	+36 32 520 862	nkik@nkik.hu
Pest Megyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Kossuth L. tér 6-8.	1364 Budapest, Pf.: 81.	+36 1 474 7921	+36 1 474 7921	pmbekelteto@pmkik.hu
Somogy Megyei Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	+36 82 501 000	+36 82 501 046	skik@skik.hu
Szabolcs Szatmár Bereg Megyei Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	+36 42 311 544 +36 42 420 180	+36 42 420 180	endrediemese@invest.hu
Tolna Megyei Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	+36 74 411 661	+36 74 411 456	kamara@tmkik.hu
Vas Megyei Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	+36 94 312 356	+36 94 316 936	vmkik@vmkik.hu
Veszprém Megyei Békéltető Testület	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	+36 88 429 008	+36 88 412 150	vkik@veszpremikamara.hu
Zala Megyei Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	+36 92 550 514	+36 92 550 525	zmkik@zmkik.hu