

## Általános tájékoztató

Társaságunk a 2025. évi XII. törvény 16. § (2) bekezdésének f) pontjában foglalt kötelezettségének is eleget téve az adósok tájékoztatása céljából erre felkészült kapcsolattartó személyekből álló csoportokat foglalkoztat, akik mind írásban, mind telefonon az Önök rendelkezésére állnak. Amennyiben kérdése vagy észrevétele merülne fel, kérjük, keresse Társaságunkat az alábbi elérhetőségeken:

Elérhetőségek	
<i>Általános ügykezelés</i>	<i>Panaszkezelés</i>
<b>Cím:</b> 1132 Budapest, Váci út 30. (Quadra Irodaház) <b>Nyitvatartás:</b> H-K; CS-P 8.00-16.30 között Szerda: 8.00-18:00 között	
<b>Postacím:</b> 1438 Budapest, Pf.: 400.	<b>Postacím:</b> 1437 Budapest, Pf.: 790.
<b>Telefonszám:</b> +36 1 887-9000	<b>Telefonszám:</b> +36 1 887-9000/ 1. gomb vagy +36 1 880 1706
<b>Hívásfogadási idő:</b> H-K; CS-P 8:00-16:30 között Szerda: 8.00-20.00 között*	
<b>E-mail cím:</b> <a href="mailto:ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu">ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu</a>	<b>Email cím:</b> <a href="mailto:panasz@eos-faktor.hu">panasz@eos-faktor.hu</a>

Teljesítéshez szükséges adatok	
<i>Jogi eljárással nem érintett követelés esetén</i>	<i>Jogi eljárással érintett követelés esetén</i>
<b>Befizetés teljesíthető Társaságunk honlapján keresztül is, az Online befizetés menüpont alatt:</b> <a href="https://fizetes.eos-hungary.hu/">https://fizetes.eos-hungary.hu/</a>	
<b>Az alábbi QR kód segítségével navigálhat a hivatkozott oldalra:</b>	
	
Belföldi utalással: Erste Bank Hungary Zrt: 14220108-28174017	Belföldi utalással: Erste Bank Hungary Zrt: 14220108-28174031
Külföldi utalással: Erste Bank Hungary Zrt.: 14220108-28174017-00000000 IBAN szám: HU 67 SWIFT kód: GIBAHUHB XXXX	
Közlemény rovatban szíveskedjen feltüntetni az F-betűvel kezdődő ügyiratszámot, több követelésre történő utalás esetén, ügyenként külön-külön szükséges az utalást elindítani.	
Személyesen, Társaságunk ügyfélszolgálatán (3 700 000,-Ft-ot elérő, illetve azt meghaladó összeg esetén készpénzes teljesítésre nincs mód. Ezen összeghatárt elérő, azt meghaladó összeg feletti rész befizetése kizárólag bankkártyás teljesítéssel lehetséges.)	
<b>Készpénzátutalási megbízáson, mely kérés ellenében kerül kiküldésre</b>	
Erste Bank Hungary Zrt. bankfiókban történő készpénz befizetés közvetlenül Társaságunk bankszámlájára. (Bankszámla pénzforgalmi jelzőszáma: 11600006-00000000-41761056) A közlemény rovatban az F-el kezdődő ügyiratszám feltüntetése szükséges.	

**Általános információk**

Tájékoztatjuk, hogy az EOS Faktor Zrt. (a továbbiakban: Társaságunk, 1132 Budapest, Váci út 30., bejegyezve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán, Cg.01-10-045904) üzleti tevékenységét felügyelő hatóság a Magyar Nemzeti Bank, felügyeleti engedély száma: E-I-67/2008. A nyilvántartást itt tekintheti meg: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles>

Amennyiben Ön a fennálló tartozásáról és a követeléskezelés állásáról, várható lépéseiről szeretne tájékoztatást kapni, úgy keresse fel Társaságunkat a fenti elérhetőségek valamelyikén, és 30 napon belül tájékoztatást adunk Önnek.

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk működéséről, tartozása rendezését szolgáló áthidaló megoldásokról, tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályokról, követeléskezelés menetéről, a követeléskezelés során alkalmazható intézkedésekről, az alkalmazható jogi eljárásokról és azok következményeiről, a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexről Társaságunk honlapján és ügyfélszolgálati helyiségében megtalálható tájékoztató anyagokból kaphat bővebb felvilágosítást (Tájékoztató adósaink részére)

## **Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatás**

Amennyiben Társaságunk panaszát elutasította, vagy Ön Társaságunk döntésével nem ért egyet, panaszával a Magyar Nemzeti Bankhoz (a továbbiakban: „**MNB**”), a Pénzügyi Békéltető Testülethez (a továbbiakban: „**PBT**”) és bírósághoz fordulhat.

**MNBA** Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához 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) a) bekezdése értelmében fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy minősül.

A fogyasztói kérelmet az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun keresztül benyújtani a későbbiekben részletezett elérhetőségek útján. A kérelem személyesen a vármegyeszékhelyeken működő Kormányablakokhoz is benyújtható. 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. (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. (Quadra Irodaház)
- Levélcím: 1437 Budapest, Pf. 790.
- Telefon: +36 1 880 1706
- E-mail: [panasz@eos-faktor.hu](mailto:panasz@eos-faktor.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 Pénzügyi Békéltető Testület vagy bíróság jár el.

### Elérhetőségek:

**MNB**

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefon: +36 80 203 776 Fax: +36 1 489 9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

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

**EOS Faktor Zrt.**

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.

Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Telefax: +36 1 999 79 53

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék  
Cégbíróságán

Céggjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>  
email: [info@eos-hungary.hu](mailto:info@eos-hungary.hu)

**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) a) bekezdése értelmében fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső 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 a vármegyeszékhelyeken működő 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.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>
- 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- <https://hu.eos-solutions.com/complaint-handling.html>
- 1132 Budapest, Váci út 30. (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. (Quadra Irodaház)
- Levélcím: 1437 Budapest, Pf. 790.
- Telefon: +36 1 880 1706
- E-mail: [panasz@eos-faktor.hu](mailto:panasz@eos-faktor.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.

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:**

Pénzügyi Békéltető Testület

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím általános ügyekben: 1525 Budapest Pf.: 172.

Telefon: +36 80 203 776 (+36 1 428 2600) Fax: +36 1 429 8000

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://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.

**EOS Faktor Zrt.**

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.

Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Telefax: +36 1 999 79 53

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék  
Cégbíróságán

Céggjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>  
email: [info@eos-hungary.hu](mailto:info@eos-hungary.hu)

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.

## **Fogyasztói jogvita esetén igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatás**

Amennyiben Társaságunk panaszát elutasította, vagy Ön Társaságunk döntésével nem ért egyet, panaszával a Magyar Nemzeti Bankhoz (a továbbiakban: „**MNB**”), az illetékes járási hivatalokhoz, illetve békéltető testülethez, az érintett szolgáltató felügyeleti szervéhez (közüzemi szolgáltatás esetén a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, előfizetői szolgáltatás esetén a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz) és bírósághoz fordulhat.

### **MNB**

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához 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) a) bekezdése értelmében fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy minősül.

A fogyasztói kérelmet az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun keresztül benyújtani a későbbiekben részletezett elérhetőségek útján. A kérelem személyesen a vármegyeszékhelyeken működő Kormányablakokhoz is benyújtható. 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 következő oldalon találhatóak:**

- <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. (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. (Quadra Irodaház)
- Levélcím: 1437 Budapest, Pf. 790.
- Telefon: +36 1 880 1706
- E-mail: [panasz@eos-faktor.hu](mailto:panasz@eos-faktor.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 is, 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 Pénzügyi Békéltető Testület vagy bíróság jár el.

### **Elérhetőségek:**

**MNB**

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefon: +36 80 203 776 Fax: +36 1 489 9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

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

### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: „**NMHH**”)**

Az előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként az NMHH jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

### **Elérhetőségek:**

**EOS Faktor Zrt.**

Székhely: H - 1132 Budapest, Váci út 30.

Lev. cím: H - 1437 Budapest, Pf.:790.

Telefax: +36 1 999 79 53

Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék  
Cégbíróságán

Céggjegyzékszám: 01-10-045904

<https://hu.eos-solutions.com/>  
email: [info@eos-hungary.hu](mailto:info@eos-hungary.hu)

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levélcím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: +36 1 457 7100 Fax: +36 1 356 5520  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

### **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: „MEKH”)**

A felhasználók érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a MEKH jár el, amely ellenőrzi a villamosenergia-, a földgáz- és a távhőellátás, illetve a víziközmű-szolgáltatás területére irányadó szabályok közüzemi szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

#### **Elérhetőségek:**

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal  
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.  
Levélcím: 1388 Budapest, Pf. 89.  
Telefon (Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat): +36 1 459 7740 Fax: +36 1 459 7739  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mekh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mekh.hu)  
Honlap: <http://mekh.hu/>

### **Fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör**

A szolgáltató számlázási, szerződéskezelési és ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatban - az ágazati szabályok meghatározott rendelkezéseinek fogyasztókkal szembeni megsértése esetén – a panaszával elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhat.

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

### **Békéltető testület (a 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 békéltető testület a vármegyei (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 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, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval 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.

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 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 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 alávetési nyilatkozatot nem tett.**

#### Békéltető Testületek elérhetőségei

	Székhely	Levélcím	Telefonszám	Fax	E-mail
Baranya Vármegyei 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	-	<a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a>
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei 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	+46/501-091 (új ügyek) +46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)		<a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a>
Budapesti Békéltető Testület Budapest Régióközpont: Budapest www.bekeltet.bkik.hu	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. l. em. 111	1253 Budapest, Pf. 10.	+ 36 (1)/488-2131		<a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a>
Csongrád-Csanád Vármegyei 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		<a href="mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu">bekelteto.testulet@cskik.hu</a>

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

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 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.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a fogyasztói jogvita rendezése érdekében – a polgári perrendtartás szabályai szerint – bírósághoz fordulhat.

## **Tájékoztató a személyes adat kezelésével kapcsolatos jogsérelem esetén igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről**

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: **GDPR**) 77. cikke alapján minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen a felügyeleti hatóságnál vagy az illetékes bíróságnál, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR vagy az Infotv. vagy a személyes adatkezeléssel összefüggő egyéb jogszabály rendelkezéseit.

Felügyeleti hatóságnál kezdeményezett jogorvoslat esetén, az érintett különösen a szokásos tartózkodási helye szerinti tagállamban jogosult a felügyeleti hatóságnál (Magyarország esetében ez a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál - cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.) jogorvoslati eljárást kezdeményezni.

### **Felügyeleti hatóság elérhetőségei:**

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levélcím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391-1400 /+36 (30) 683-5969/ +36 (30) 549-6838

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Honlap: <http://naih.hu>

### **Bírósági jogorvoslati út**

A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, GDPR 77. cikke szerinti jog – sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak a GDPR rendelkezéseinek nem megfelelő kezelése következtében megsértették a GDPR szerinti jogait.

Bírósági jogérvényesítés esetén, Társaságunkkal, mint adatkezelővel szemben, az adatkezelő tevékenysége helye szerinti tagállamban kell megindítani a pert. A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.