

Tájékoztató
(független közvetítő)

- a) cégnév: **eMAG Magyarország Kft.**
székhely: **1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 34.**
nyilvántartási azonosítója (cégjegyzékszáma): **01-09-727285**
levelezési cím: **1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 34.**
felügyeleti hatóság megjelölése: Magyar Nemzeti Bank (központi levélcím: 1850 Budapest, Központi telefon: (36-1) 428-2600, központi fax: (36-1) 429-8000, E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- b) Társaságunk a Magyar Nemzeti Bank által a közvetítőkről vezetett nyilvántartásban szerepel. A nyilvántartást ellenőrizni lehet a fenti elérhetőségeken, illetve a www.mnb.hu honlapon keresztül.
- c) Társaságunk és a Társaságunk által a közvetítői tevékenység során igénybe vett, Társaságunkkal megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által e tevékenysége során okozott kárért Társaságunk felel.
- d) Társaságunk többes ügynökként a Magyar Cofidis Bank Zrt, a Cofidis Magyarországi Fióktelepe illetve az OTP Bank Nyrt. megbízásából jár el.
- e) Társaságunk a jelzáloghitelhez vagy a fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinghez kapcsolódó - a hitel és pénzkölcsön, valamint pénzügyi lízing nyújtásától, továbbá a pénzügyi szolgáltatás közvetítésétől elkülönülő - személyre szabott ajánlások adása (hiteltanácsadás) szolgáltatást nem nyújt.
- f) Társaságunk többes ügynökként a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízótól fogadhat el. Társaságunk a Magyar Cofidis Bank Zrt. pénzügyi intézménytől közvetítői díjat kap.
- g) Társaságunk biztosítja, hogy az ügyfél Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott írat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
- h) Társaságunk a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében, a telefonon közölt szóbeli panaszt a táblázat szerinti időszakban, írásbeli panaszt elektronikus eléréssel, a táblázatban megadott e-mail címen - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja a lenti elérhetőségeken:

Panaszkezelési csatornák	Elérhetőség: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 34.
Ügyfelek számára nyitvatartó helyiségekben	Munkanapokon: 09:00 -órától 16:00 -óraig
E-mail cím: info@emag.hu , aruhitel@emag.hu	
Honlap: https://www.emag.hu/lps/ecredit-aruhitel	

Társaságunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és adott esetben az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Társaságunk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő, jogszabályban előírt határidőn belül megküldi az ügyfélnek.

A hitelező valamint Társaságunk szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panasz elutasítása esetén, vagy ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, az alábbi szervekhez fordulhat:

- a. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Pénzügyi Békéltető Testület: aktuális elérhetősége: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., telefon: +36-40-203-776, www.penzugyibekeltetotestulet.hu.
 - b. Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben hivatkozott jogszabályok fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése miatt, a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet; Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest, telefon: 06-1-4282-600, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.
- i) Társaságunk az ügyfél számára más – pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékeként
- kiszállítás és garancia díjat számít fel.