Általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF) mely a https://kristaly-tisztito.hu honlapon való online szerződéskötés szabályait tartalmazza mely irányadó a telefonon és e-mailen történt megrendelésekre is	
1.Vállalkozó és kapcsolatok	**Balemi Nett Betéti Társaság** székhely: 3534 Miskolc, Stadion utca 37. 8. lház. 1. ajtó.; adószáma: 28949011-2-05 nyilvántartási száma: Miskolci Törvényszék Cégbírósága Cg.05-06-018396 Felelős személy: Gál Milán ügyvezető telefon: +36 70 379 3407 e-mail: info@kristaly-tisztito.hu
2. A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe:	Center Webshop Korlátolt Felelősségű Társaság székhely: 1173 Budapest, Borsó utca 12-32 telefon: +36 70 719 2466 e-mail: info@cweb.hu
3.Szolgáltatás tárgya	A Vállalkozó a Megrendelő rendelésére vállalja szőnyegek gépi mosását, tisztítását és takarók, paplan, nagyméretű lakberendezési textíliák gépi mosását.
4.Irányadó jogszabály	A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint azok értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel: - 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, - 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”), - 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól A fenti jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötése nélkül is irányadók.
5.ÁSZF hatálya és elfogadása, nyelv; Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás	A Vállalkozó és Ön, mint a honlapon megrendelő, azaz fogyasztó között létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen ÁSZF határozzák meg. A Honlap (ideértve a facebook és egyéb közösségi média oldalakat) használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják (pl. Adatkezelési szabályzat, Impresszum, Honlap használati Feltételek, stb). A megrendelése véglegesítése előtt a jelen ÁSZF rendelkezéseit meg kell ismernie és csak annak elfogadása esetén lehetséges a megrendelés elküldése. Jelen ÁSZF 2026. szeptember 22-től hatályos. A Vállalkozó fenntartja a jogot arra, hogy az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítsa. Módosítás esetén a megváltozott szabályokat a honlapon közzétesszük, minden megrendelés csak a megrendeléskor hatályos ÁSZF szabályai szerint történik. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve magyar. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések távollévők között kötött szerződésnek minősülnek. Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alkalmazandók. A Vállalkozónak nincs a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe. A szerződés a Megrendelő által kitöltött megrendelés elküldésével jön létre, a szerződés írásban megkötöttnek minősül. A szerződés alapiratai: a megrendelés, visszaigazolás, a teljesítésről kiállított számla, az elszállítás és visszaszállítás átvételéről szóló igazolások, valamint a honlapon meglévő és a megrendelés leadása előtt elfogadott Általános Szerződési Feltétek.
6.Honlap használata	Minden megrendelő jogosult a honlapon rendelést leadni, aki a 18. életévét betöltötte és cselekvőképes, valamint Magyarországon lakóhellyel rendelkezik és elfogadható számára a magyar nyelvű kommunikáció. A megrendelés során az alábbi személyes adatokat kell megadni: teljes név, e-mail cím, telefonszám, szállítási cím (irányítószám, település, pontos cím), ha ezektől eltérő számlázási adatok, akkor a számlázási adatokat. Nagyon fontos, hogy rendelés teljesítéséhez az itt megadott adatokat használjuk, így a házhozszállítást végző szolgáltató – miután a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges a be-és kiszállítás - a rendelés során megadott telefonszámon próbálja meg felvenni a kapcsolatot. Ezt követően adatrögzítő szoftver (CRM) rendszer rögzíti a címet. Magánszemély megrendelő is kérhet jogi személy részére számla kiállítást, ebben az esetben a számlázási adatokat (cégnév, székhely, adószám) is meg kell adni.
7.Az adatbeviteli hibák	A megrendelőnek a rendelés során a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van az általa bevitt adatok módosítására. Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön felelőssége, hogy az Ön által megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen az Ön által megadott adatok alapján kerül

javítása - Felelősség a megadott adatok valóságáért	számlázásra, illetve teljesítésre a szolgáltatás. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét. Amennyiben a Megrendelő véglegesítette rendelését és a megadott adatokban hibát fedez fel, akkor a lehető legrövidebb időn belül kezdeményeznie kell a rendelése módosítását. A hibás rendelés módosítását a megrendeléskor megadott e-mail címről küldött levéllel, vagy telefonhívással jelezheti a Megrendelő a Vállalkozó felé.
8.Vállalkozó felelősség kizárásai	A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a webáruház folyamatosan, biztonságosan és hibamentesen működjön. A Szolgáltató azonban nem garantálja, hogy a honlap és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások minden időpontban teljes mértékben megszakításmentesen vagy hibamentesen elérhetők lesznek. A honlap működését a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső technikai körülmények is befolyásolhatják, így különösen internetkapcsolati hibák, hálózati leállások, harmadik fél szolgáltatóinak működési hibái, szerverterheltség, illetve külső kibertámadások. A Szolgáltató nem felel az olyan átmeneti üzemzavarokért, adatátviteli hibákért vagy elérhetetlenségért, amelyek a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső okból következnek be, és amelyek elhárítása érdekében a Szolgáltató az általában elvárható intézkedéseket megtette. A Szolgáltató a honlap biztonságos működtetése érdekében megteszi az általában elvárható technikai és szervezési intézkedéseket. A Szolgáltató a felmerülő hibák észlelését követően indokolatlan késedelem nélkül megkezdi azok kivizsgálását és elhárítását. Jelen rendelkezések nem érintik a fogyasztót jogszabály alapján megillető jogokat, valamint a Szolgáltató olyan felelősségét, amelyet a hatályos jogszabályok szerint nem lehet kizárni vagy korlátozni.
9.Online rendelés menete	A Megrendelő a weboldalon felajánlott szolgáltatás(ok)ra adhatnak rendelést. A szolgáltatás kiválasztását követően szükséges kiválasztani a szolgáltatás igénybevételének helyszínét. Vállalkozó a következő helyszíneken nyújt szolgáltatást: Miskolc, Kazincbarcika, Tiszaújváros, Eger, Debrecen, Nyíregyháza. A kívánt város helyszínére kattintva van lehetőség a „Megrendelés” véglegesítéséhez, mely során kerül sor a Név, E-mail cím, Telefonszám, Részletek adatok megadására. A Megrendelő a megrendelést akkor tudja elküldeni érvényesen, ha előtte elolvasta és elfogadja az Adatkezelési tájékoztatót és jelen Általános Szerződési Feltételeket. Elfogadni az Űrlap mezői alatt található „Az Általános szerződési feltételeket és az adatkezelési tájékoztatót elolvastam és elfogadom. Hozzájárulok, hogy a fent megadott elérhetőségeimen a Kristály tisztító felvegye velem a kapcsolatot” szöveg melletti négyzet bejelöléssel tudja. A kitöltést követően hamarosan felveszik telefonon keresztül a Megrendelővel a kapcsolatot az időpont-egyeztetés miatt. A megbeszélt napon, a megbeszélt időpontban a Vállalkozó, vagy általa küldött személy megérkezik a szőnyegért. A Vállalkozó a szőnyeg átvétel időpontjában egy ZARPET applikáción keresztül kinyomtat, és átad a Megrendelőnek egy bizonylatot, mely tartalmazza a megrendelés kódját. Amint elkészül a szőnyeg, a visszaszállítás időpontjáról telefonos egyeztetés során kerül sor. 9.2.A lehetséges fizetési módok minden esetben: Utánvétel, akár készpénzzel, illetve bankkártyával történő fizetés. **FIGYELEM! Szolgáltatás kizárólag Miskolc, Kazincbarcika, Tiszaújváros, Eger, Debrecen, Nyíregyháza, Budapest, Hatvan, Gyöngyös területén történik, így a rendszer más szállítási címet nem fogad el.** Szállítás hétfőtől szombatig áll rendelkezésre. A szőnyeg nem adható ki a Megrendelőnek a tisztítási díj kifizetése nélkül.
10.Telefon,, e-mailen történő rendelés menete	Telefonos vagy e-mailen leadott rendelés esetén a Megrendelőnek meg kell adnia Név, Cím, Telefonszám adatokat, amit szintén adatrögzítő szoftver (CRM) rendszer rögzít. A telefonos megrendelést követően a Megrendelő kap egy visszaigazoló SMS-t, e-mailen történő rendelésnél visszaigazoló e-mailt. Ezen rendelésekre is a https://kristaly-tisztito.hu honlapon lévő ÁSZF irányadó, melyről a rendelés visszaigazolásakor tájékoztatja a Vállalkozó a Megrendelőt. Ezután a Vállalkozó felveszi telefonon keresztül a Megrendelővel a kapcsolatot az időpont-egyeztetés miatt. A szőnyeg elszállítására és minden egyéb feltételre – a jelen pontban foglalt kivételekkel - a fenti 9. pontban foglaltak irányadók.
11.ZARPET rendszer jellemzői	A ZARPET egy teljes körű CRM irányítási rendszer a takarítóipar számára, mely optimalizálja a munkafolyamatokat, könnyedén kezeli az ügyfeleket, növeli a termelékenységet. A jobb átláthatóság és az adminisztratív ellenőrzés érdekében nyomon követi a teljes rendelési folyamatot a visszaigazolástól a fizetés beszedéséig. Tájékoztatja a Megrendelőt automatikus SMS-értesítésekkel a megrendelés minden egyes szakaszáról: átvétel, visszaigazolás, szállítás és visszajelzés. A Megrendelőnek van lehetősége SMS-ben megkapott link elérhetőségére, amelyen keresztül online ellenőrizhetik a rendelés státuszát. Rendelési nyugtákat készít mind az átvételhez, mind a kiszállításhoz a rendeléskezelés javítása érdekében. Részletes jelentéseket ad az üzleti teljesítményről: megtisztított négyzetméterek, bevétel, megrendelések száma, kifizetések sofőrönként és termékek.

	Megrendelések kereshetők olyan információk alapján, mint az ügyfél neve, telefonszáma, címe vagy a nyugta száma. Fenntart egy teljes ügyféladatbázist a megrendelések előzményeivel és az egyes ügyfelek minőségére vonatkozó részletekkel, a lemondások alapján. Lehetővé teszi az ügyfelek számára a megrendelések leadását, a megrendelések előzményeinek megtekintését, valamint az árakra és szolgáltatásokra vonatkozó információk elérését egy erre a célra szolgáló mobilalkalmazáson keresztül. A ki-és beszállítást végző alvállalkozó vagy alkalmazásban álló sofőrök közvetlenül a mobilkészülékükön hozzáférhetnek az ügyfelek adataihoz, rendelési bizonylatokat készíthetnek, és útbaigazításhoz használhatják a Google Maps szolgáltatást. Optimális útvonalakat készít az átvételhez és a kiszállításhoz a távolság és az idő alapján, az ügyfél preferenciái szerinti átrendezési lehetőségekkel. Minden információ tárolása biztonságosan a felhőben gyors hozzáféréssel és biztonsági mentési lehetőségekkel a könnyű helyreállítás érdekében.
12.Árak, szolgáltatási díjak	A Honlapon feltüntetett árak forintban értendő bruttó árak és tartalmazzák a szállítási költséget is.A Szolgáltató minden tőle elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a Honlapon szereplő adatok, így különösen az árak és szolgáltatásleírások pontosak legyenek. Ennek ellenére előfordulhat nyilvánvaló technikai hiba vagy elírás. Hibás ár feltüntetése esetén Szolgáltató nem köteles a megrendelést ezen az áron visszaigazolni, hanem lehetősége van az ajánlat visszautasítására és felajánlhatja a helyes, valós áron történő visszaigazolást, amelynek ismeretében Felhasználónak joga van nem elfogadni a módosított ajánlatot, lemondani megrendelést. megrendelését fenntartani a helyes áron. Az árváltoztatás/módosítás a már létrejött szerződést nem érinti. Nyilvánvalóan hibás árnak minősül különösen az olyan ár, amely a szolgáltatás vagy termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült piaci árától jelentős mértékben eltér, illetve amely egyértelműen rendszerhibából vagy elírásból ered.
13.Teljesítési határidő	A szolgáltatás általános teljesítési határideje a megrendelés visszaigazolásától számított legfeljebb 7 munkanap. A Szolgáltató késedelme esetén a Megrendelő jogosult megfelelő póthatáridőt tűzni. Amennyiben a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Megrendelő jogosult a szerződéstől elállni. Az egyes szállítási módokhoz kapcsolódó, az általános teljesítési határidőtől eltérő határidőkről a Szolgáltató a Megrendelőt előzetesen tájékoztatja. A teljesítési határidőn belül kerül sor a szőnyegek visszaszállítására, amelynek időpontját a Szolgáltató előzetesen egyezteti a Megrendelővel. A teljesítési időpontot követően át nem vett szőnyegek őrzése és tárolása díjköteles. A Megrendelő hibájából meghiúsult átvétel esetén a Szolgáltató megkezdett hónaponként bruttó 10.000 Ft tárolási és őrzési díjat jogosult felszámítani. Amennyiben a Megrendelő az előzetesen egyeztetett időpontban a szőnyeget nem veszi át, illetve a szolgáltatás díját nem fizeti meg, a Szolgáltató a szőnyeget további legfeljebb 12 hónapig megőrzi. A Szolgáltató ezen időtartam alatt jogosult a Megrendelőt ismételten felszólítani a szőnyeg átvételére. Amennyiben a Megrendelő a szőnyeget a 12 hónapos őrzési idő alatt sem veszi át, illetve annak elszállításáról nem rendelkezik, a Szolgáltató jogosult a szőnyeget értékesíteni. Az értékesítésből befolyt összegből a Szolgáltató jogosult levonni a szolgáltatás díját, valamint az őrzéssel és tárolással kapcsolatos igazolt költségeit. Az ezt meghaladó összeget a Szolgáltató a Megrendelő részére az általános elévülési időn belül köteles kiadni. Amennyiben a Megrendelőtől átvett szőnyeg a Szolgáltató őrizete alatt elveszik vagy megsemmisül, a Szolgáltató köteles a szőnyeg korának, állapotának és forgalmi értékének megfelelő kártérítést fizetni.
14. Rendelések feldolgozása, visszaigazolás	A Megrendelő által leadott megrendelés a Megrendelő ajánlatának minősül. A Szolgáltató a megrendelés beérkezését elektronikus úton, automatikus visszaigazoló e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja. Az automatikus visszaigazoló e-mail kizárólag a megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezésének tényét tanúsítja, és nem minősül a Megrendelő ajánlata elfogadásának, így nem hoz létre szerződést a Felek között. Ha az automatikus visszaigazolás a Megrendelő megrendelésének elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül nem érkezik meg, a Megrendelő mentesül az ajánlati kötöttség alól. A Megrendelő köteles ellenőrizni az automatikus visszaigazoló e-mailben szereplő adatok helyességét. Amennyiben az adatokban hibát vagy eltérést észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a Szolgáltató részére. A szerződés a Szolgáltató külön elfogadó nyilatkozatának a Megrendelő részére történő elektronikus megküldésével jön létre. A Szolgáltató elfogadó nyilatkozatának minősül különösen a megrendelés teljesítésének visszaigazolása, a szolgáltatás teljesítésének megkezdéséről szóló

	értesítés vagy bármely olyan külön elektronikus nyilatkozat, amelyben a Szolgáltató a Megrendelő ajánlatát elfogadja. A szerződés abban az időpontban jön létre, amikor a Szolgáltató ajánlatot elfogadó külön nyilatkozata a Megrendelő számára hozzáférhetővé válik. A szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által küldött visszaigazoló email az Ön számára a levelezőrendszerében hozzáférhetővé válik.
15.1.Hibás teljesítés,Kellékszavatosság, 15.2.A szolgáltatás sajátossága i, a tisztítás eredményessége és felelősségi szabályok. 15.3..Indokolás nélküli elállási jog	15.1.Kellékszavatosságra vonatkozó tájékoztatás A Polgári Törvénykönyv alapján a Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek. Nem minősül hibás teljesítésnek, ha a Megrendelő a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte vagy azt ismernie kellett. A Megrendelő hibás teljesítés esetén kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. A Megrendelő – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérheti a szolgáltatás kijavítását vagy újbóli teljesítését; igényelhet arányos díjleszállítást; a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja; vagy a szerződéstől elállhat. A Megrendelő a választott kellékszavatossági jogáról másikra áttérhet, azonban az áttérés költségét köteles viselni, kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot vagy az áttérés egyébként indokolt volt. A Megrendelő köteles a hibát annak felfedezését követően késedelem nélkül közölni a Szolgáltatóval. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. A Vállalkozó mentesül a kellékszavatossági felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett, vagy a hiba a Megrendelő által biztosított anyag, adat vagy utasítás hibájára vezethető vissza, amelyre a Szolgáltató a Megrendelőt előzetesen figyelmeztette. 15.2. A szolgáltatás sajátosságai, a tisztítás eredményessége és felelősségi szabályok A Szolgáltató a szőnyegtisztítási szolgáltatást a szakmailag általában elvárható gondossággal végzi el, és a szőnyeg átvételkori állapotához képest vállalja annak tisztítását és szagtalanítását. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a tisztítás eredményességét jelentősen befolyásolhatja a szőnyeg anyaga, állapota, kora, korábbi kezelése, valamint a szennyeződés jellege és mértéke. A Szolgáltató különösen az alábbi esetekben nem tudja garantálni a foltok, szagok vagy szennyeződések maradéktalan eltávolítását: -emberi vagy állati eredetű szennyeződések, így különösen vizelet, vér, ürülék vagy trágya okozta foltok és szagok; -állati szőrrel, olajjal vagy egyéb nehezen eltávolítható anyaggal szennyezett szőnyegek; -elhalt szerves anyagokból eredő szagok vagy szennyeződések; például emberi vagy állati testek bomlásakor keletkező szag, folt. -a szőnyeg átvételekor már meglévő fizikai sérülések, így különösen szakadás, vágás, kopás, égésnyom vagy egyéb maradandó sérülés. A szőnyegek átvételekor a Szolgáltató kizárólag mennyiségi átvételt végez. A szőnyeg tisztításra való alkalmasságának, állapotának és szennyezettségének részletes vizsgálata a tisztítás helyszínén, a szőnyeg kibontását és szemrevételezését követően történik meg. A Szolgáltató a szőnyeg állapotának dokumentálása és az esetleges minőségi kifogások kezelése céljából a szőnyeg kibontásáról és állapotáról képfelvételt készíthet. Amennyiben a szőnyeg állapota vagy szennyezettsége alapján a tisztítás eredményessége várhatóan korlátozott, vagy a tisztítás a szőnyeg károsodásának kockázatával járhat, a Szolgáltató a tisztítás megkezdése előtt tájékoztatja a Megrendelőt a várható eredményről, illetve a tisztítás lehetséges kockázatairól. A Megrendelő a tájékoztatás alapján jogosult:

<table>
<tr><td></td><td>-a megrendelést változatlan tartalommal fenntartani;
vagy
-a szolgáltatástól a tisztítás megkezdése előtt eláll</td></tr>
<tr><td>16.Panasz-kezelés, a vásárlásra vonatkozó jogérvénye-sítési lehetőségek</td><td>A Megrendelő a szolgáltatással kapcsolatos panaszát a Szolgáltató részére elektronikus úton, a Szolgáltató által erre a célra kijelölt panaszkezelési e-mail címen jogosult bejelenteni: reklamacio@kristaly-tisztito.hu
A közösségi médiafelületeken (pl. Facebook, Instagram), chatfelületen, telefonon vagy egyéb kommunikációs csatornán érkező megkeresések nem minősülnek hivatalos panaszbejelentésnek. A Szolgáltató jogosult a Megrendelőt a hivatalos panaszkezelési e-mail cím használatára felhívni.
A Szolgáltató a panaszkezelési e-mail címre érkezett panasz beérkezését elektronikus úton visszaigazolja.
A panasz hatékony kivizsgálása érdekében a Szolgáltató jogosult a Megrendelő részére panaszbejelentő adatlapot vagy jegyzőkönyv-sablont megküldeni, amely tartalmazza a panasz kivizsgálásához szükséges adatokat és nyilatkozatokat. A Megrendelő köteles a panasz kivizsgálásához szükséges adatokat, dokumentumokat és információkat a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.
Amennyiben a panasz kivizsgálásához további adatok, fényképek, dokumentumok vagy nyilatkozatok szükségesek, a Szolgáltató jogosult ezek pótlását kérni.
A Szolgáltató a panaszt a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint vizsgálja ki, és törekszik arra, hogy a panaszra annak kivizsgálásához szükséges valamennyi adat és dokumentum beérkezését követően 30 napon belül érdemi választ adjon.
A Szolgáltató a panaszkezelés során jogosult elektronikus kapcsolattartást alkalmazni, így különösen e-mail útján kommunikálni a Megrendelővel.
A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.
A panaszkezelés során keletkezett dokumentumokat, jegyzőkönyveket és kapcsolódó adatokat a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezeli és őrzi meg.
Első fokon megyei illetékességgel a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei, másodfokon a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el. A kérelem benyújtható a megrendelő lakhelye, a jogsértés elkövetésének helye, valamint a honlapot üzemeltető székhelye, illetve telephelye alapján meghatározott illetékességgel rendelkező hatóság felé.
- ha megrendelő panaszát elutasítják, akkor jogosult az alábbi illetékes Békéltető Testülethez fordulni. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.
A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: https://www.bekeltetes.hu panaszával bírósághoz is fordulhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései alapján.

<table>
<tr><td>Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.: 589
Telefonszám: +36 46 506 071, Telefax: ----
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu</td><td>Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4024 Debrecen, Tímár utca 17-19.
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.
Telefonszám: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753
E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu</td></tr>
<tr><td>Heves Megyei Kormányhivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.
Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.
Telefonszám: +36 36 515 598, +36 36 515 469,
Telefax: +36 36 323 587
E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu</td><td>Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Telefonszám: +36 42 500 694, Telefax: +36 42 504 398
E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu , ff@szszbmkh.hu</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td>Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: 06-46-501-091, 501-870
Fax: 06-46-501-099
E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu</td><td>Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület
Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helye: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
E-mail: bekelteto@hbkik.hu</td></tr>
<tr><td>Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület</td><td>Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15. Telefon: 06-36-429-612/122 Fax: 06-36-323-615 E-mail: eniko.kovacs@hkik.hu	Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefon: 06-42-311-544 Fax: 06-42-311-750 E-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu