

**Tájékoztató**  
(függő közvetítő)

- a) cégnév: **Alza.hu Kft.**  
székhely: **1134,Budapest Róbert Károly körút 54-58.**  
levelezési cím:  
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@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.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](http://www.mnb.hu) honlapon keresztül.
- c) Társaságunk függő közvetítőként a Magyar Cetelem Zrt. megbízásából jár el, és a megbízó érdekeit képviseli.
- d) 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
- e) Társaságunk pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízótól fogadhat el. Társaságunk a Magyar Cetelem Zrt. pénzügyi intézménytől közvetítői díjat kap.
- f) A Magyar Cetelem Zrt. biztosítja, hogy az ügyfél Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.  
A Magyar Cetelem Zrt. a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig, a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és a hét egy munkanapján (hétfő) 8 órától 20 óráig, elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - az írásbeli panaszt folyamatosan fogadja. A Magyar Cetelem Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet a Magyar Cetelem Zrt. a panaszról és 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Magyar Cetelem Zrt. a panaszról 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. A Magyar Cetelem Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó - jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében
- g) Társaságunk az ügyfél számára az alábbi más – pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékeként számít fel díjat: a kiszállítási és a garancia díját.