

Online vitarendezés

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (**Rendelet**) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot (**Platform**).

A Rendelet alapján az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók (azok a természetes személyek, akik nem kereskedelmi, üzleti, hivatásbeli vagy szakmai célból járnak el) és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így **az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták** bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a Platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.

Az online vitarendezési platform 2016. február 15-től elérhető a fogyasztók számára.

A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. A Platformon kezdeményezett pénzügyi fogyasztói jogvita esetén Magyarországon kizárólag a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület hoz döntést a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató közötti vitás ügyben. Az online vitarendezési platform honlapja az alábbi linken érhető el:

<http://ec.europa.eu/odr>

Amennyiben Ön az online vitarendezési platformon keresztül kíván bejelentést tenni, kérjük, hogy az alábbi email címet adja meg a HOLD Alapforgalmazó Zrt. elérhetőségeként:

onlinevitarendezes@holdalapforgalmazo.hu. Felhívjuk figyelmét, hogy jelen email cím kizárólag az online vitarendezéshez használható fel. Ha erre a címre bármilyen más bejelentés, kérelem érkezik, azt sajnos nem áll módunkban megválaszolni.

A platform felhasználói útmutatói itt érhetőek el:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

Figyelem!

A Platform nem alkalmazható olyan vitákra, amelyek a nem online (offline) úton létrejött szerződésekre vonatkoznak, illetve nem fogyasztó részéről merülnek fel.