

# Általános szerződési feltételei

Hatályos: 2021. október 01-től

## 1. Általános rendelkezések

- 1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) egyrészt a SoulMed Szolgáltató Kft. (cégjegyzékszám:18-09-114826, székhely: 9982 Kétvölgy, Fő u. 53. adószám: 29269721-1-18 nyilvántartja: Szombathelyi Törvényszék Cégbírósága, e-mail cím: [kapcsolat@drszaboagnes.hu](mailto:kapcsolat@drszaboagnes.hu) webcím: <https://drszaboagnes.hu/>, a továbbiakban: „**Szolgáltató**”) másrészt az oktató/gyógyító programok résztvevőjével, jelen ÁSZF tárgya szerint szerződő Szolgáltatás Igénybevevőjére (a továbbiakban: „**Szolgáltatás Igénybevevője**”, míg a Szolgáltató és a Szolgáltatás Igénybevevője együtt „**Felek**”, külön-külön: „**Fél**”) terjednek ki.
- 1.2. A Szolgáltató:
  - a) elektronikus levelezési címe: [kapcsolat@drszaboagnes.hu](mailto:kapcsolat@drszaboagnes.hu)
  - b) telefonszáma: 06309393185
  - c) tárhelyszolgáltatójával kapcsolatos adatok:
    - cégnév: Tárhelypark Kft.
    - elérhetősége: [info@tarhelypark.hu](mailto:info@tarhelypark.hu), +36 1 7004140
    - székhelye: 1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22.
- 1.3. Jelen ÁSZF a Szolgáltató <https://drszaboagnes.hu> honlapján (a továbbiakban: **Honlap**) közzétett szolgáltatás nyújtására vonatkozóan állapít meg szabályokat.
- 1.4. Jelen ÁSZF a szerződéskötési folyamat során tett ajánlatokkal, rendelés-visszaigazolásokkal, számlákkal és minden egyéb az adott megrendelésre vonatkozó dokumentumokkal összhangban értelmezendő és a Felek egyéb megállapodása hiányában jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak. Az ÁSZF a Felek jogviszonyának általános feltételeit, a Felek jogait és kötelezettségeit határozza meg.
- 1.5. Jelen ÁSZF-től történő bármely eltérés – amennyiben jelen ÁSZF másként nem rendelkezik – kizárólag a Szolgáltató és a Szolgáltatás Igénybevevője által aláírt és jóváhagyott írásos formában érvényes. Írásbeli megállapodásnak számít a Felek között létrejött írásbeli szerződés, valamint az elektronikus levelezés körében történt nyilatkozattétel is, ha azt a másik Fél kifejezetten elfogadta. Az írásbeli nyilatkozatokat a másik Fél címére, vagy elektronikus levélcímére (e-mail) kell elküldeni. A Szolgáltató levelezési címének és e-mail címének a Szolgáltató eltérő nyilatkozatának hiányában a jelen ÁSZF-ben közzétett címek tekintendők.
- 1.6. Jelen ÁSZF kiterjed a fogyasztóra, valamint a gazdasági társaság, valamint egyéni vállalkozó és egyéb szervezetű Szolgáltatás Igénybevevőjére is, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül eső célból köti meg a szerződést. A Szolgáltatóval szerződő Fél, szerződéskötésre irányuló nyilatkozatával szerződéskötési képességének fennállásáról is nyilatkozik és kijelenti, hogy a szerződés megkötésére saját neve alatt jogosult és hogy a szerződés teljesüléséhez nincs szükség semmilyen harmadik személy bejegyzésére, vagy jóváhagyására.

## 2. Az ÁSZF tárgya

- 2.1. A Szolgáltató Honlapján az általa nyújtott program, terápia (a továbbiakban: „**Szolgáltatás**”).

- 2.2. A Szolgáltatás bármely megjelenítése a Honlapon csak tájékoztató jellegű. A Szolgáltatás Honlapon történő megjelenítése nem értelmezhető ajánlatként.
- 2.3. Szerződő Felek a szerződés teljesítése során egymással kölcsönösen együttműködve járnak el, figyelembe véve egymás jogos érdekeit.

#### **2.4. Szerződéskötés folyamata, a szerződés létrejötte**

- 2.4.1. A szerződéskötési folyamat első lépéseként a Szolgáltatás Igénybevevője a Honlapon az általa megrendelni kívánt Szolgáltatást kiválasztja.
- 2.4.2. Ezt követően a Szolgáltatás Igénybevevője kurzus esetén egy rövid leírást, tájékoztatást kap a Szolgáltatásról.
- 2.4.3. A Szolgáltatás Igénybevevője a Szolgáltatásra vonatkozó megrendelési szándékát a jelen ÁSZF és Adatkezelési tájékoztató elektronikus elfogadásával (jelölőnégyzetbe történő kattintás), valamint a Szolgáltatás keretében résztvevő magánszemélyre vonatkozó adatok megadásával és az értelemszerűen ide vonatkozó elektronikus gomb megnyomásával erősíti meg.
- 2.4.4. A szerződéskötés különös szabályai: A Honlapon feltüntetett Szolgáltatás árában bekövetkezett változásokért a Szolgáltató felel. A Szerződés szempontjából a Honlapon feltüntetett ár tekinthető irányadónak-

#### **2.5. A létrejött szerződés módosítása**

- 2.5.1. A már létrejött Szerződést a Szolgáltatás Igénybevevője kizárólag abban az esetben módosíthatja, amennyiben a módosítás nem eredményez határidőbeli módosulást, árcsökkenést vagy árnövekedést, valamint többletköltséget. Az időponthoz kötött szolgáltatások tekintetében a Szolgáltató jogosult az ajánlatban kitűzött időpontok megváltoztatására azzal azonban, hogy erről legkésőbb 24 órával előbb értesítenie kell a Megbízót.
- 2.5.2. A Szerződést a Szolgáltató a teljesítés megkezdése előtt szolgáltatott információk, adatok és dokumentumok alapján teljesíti. Abban az esetben, ha a Szolgáltatás Igénybevevője a megrendelését a fentiek szerint utólag módosítja, kiegészíti, vagy bármilyen módon és mértékben megváltoztatja, a Szolgáltatónak a fentiekén kívül jogában áll új teljesítési határidőt kitűzni és a szolgáltatás ellenértékét arányosan növelni, amennyiben azt a módosítás jellege és volumene indokolja.
- 2.5.3. A Szolgáltató kizárólag a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult a Szerződést megváltoztatni, míg minden más esetben a Szerződés megváltoztatásáról haladéktalanul tájékoztatnia kell a Szolgáltatás Igénybevevőjét.

### **3. Szolgáltatás Igénybevevője jogai és kötelezettségei**

- 3.1. Szolgáltatás Igénybevevője vállalja, hogy és a Szolgáltatás rendelkezésre bocsátásához szükséges adatokat a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.
- 3.2. Szolgáltatás Igénybevevője vállalja, hogy a meghatározott szolgáltatási díjat megfizeti.
- 3.3. Szolgáltatás Igénybevevője a Szerződés teljesítése során semmilyen szellemi jogot (szabadalom, védjegy, árujelző, know-how, stb.) feletti semmilyen jogot nem szerez.

- 3.4. Amennyiben a Szolgáltatás Igénybevevője a szolgáltatás díjának megfizetése tekintetében kiállított számlában vagy díjbekérőben megállapított fizetési határidőben nem teljesíti fizetési kötelezettségét, úgy a fizetési határidőt követő napon a Szerződés minden további jogkövetkezmény nélkül megszűnik és a Szolgáltatást semmilyen teljesítési, vagy helytállási kötelezettség nem terheli.
- 3.5. A Szolgáltatás Igénybevevője nem jogosult a szolgáltatás nyújtása során megkapott információkat, adatokat és módszereket továbbértékesíteni, azokat saját szellemi termékeként hivatkozni, illetve azokat ezen a módon felhasználni, illetve a saját képzetétől eltérő célokra felhasználni.

#### **4. Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

- 4.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatás Igénybevevője részére a Szolgáltatást teljesíti.
- 4.2. A Szolgáltatónak mindaddig joga van a teljesítést megtagadni, amíg a Szolgáltatás Igénybevevője nem biztosítja a teljesítéshez szükséges információkat.
- 4.3. A Szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.
- 4.4. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azért, ha vis maior miatt válik a teljesítés lehetetlenné, vagy terhebbé. Ha vis maior miatt válik a teljesítés lehetetlenné, akkor a Felek viselik saját költségeiket. Ha vis maior miatt válik a teljesítés terhebbé, akkor minden ebből származó többletköltség a Szolgáltatás Igénybevevőjét terheli, kivéve ha a Szolgáltatás Igénybevevője erre hivatkozással áll el a szerződéstől, amely esetben a Szolgáltatónál jelentkező szerződéskötés költségeit meg kell térítenie.
- 4.5. A weblapon ajánlott hírlevelet a Megbízó a levélküldésre vonatkozó megrendelőlap kitöltésével rendeli meg. A megrendelőlap a Megbízó nevét és e-mail címét szükséges feltüntetni.
- 4.6. A Szolgáltató a 2.1. pont szerint részletezett információk átadásán túlmenően nem vállal kötelezettséget bármiféle eredmény bekövetkezésére, így az átadott információk, adatok és módszerek hasznosítása, alkalmazásának sikeressége semmilyen formában nem kérhető rajta számon.

#### **5. Fizetés módja, fizetési feltételek**

- 5.1. A Szolgáltatás díját a megrendeléskor egy összegben vagy részletfizetéssel fizetheti meg a Szolgáltatás Igénybevevője az aktuálisan meghatározott feltételeknek, lehetőségeknek és előírásoknak megfelelően.  
Az online bankkártyás fizetések a Simplepay rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó OTP Mobil Szolgáltató Kft. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, Cégjegyzékszám: 01 09 174466, Adószám: 24386106244.
- 5.2. Amennyiben a Szolgáltatás díját a Szolgáltatás Igénybevevője a megrendeléskor egy összegben megfizeti, ez esetben nincs további teendője, számlája kiállításra kerül automatikusan.
- 5.3. Részletfizetés választása kártyás fizetéssel lehetséges. A kártyaadatok megadásával automatikusan levonásra kerül a havi összeg, melyről havonként számlát állítunk ki a megrendelő részére.
- 5.4. A Szolgáltatás igénybevevőinek azon része, akik korábban elvégeztek mesterkurzust speciális árkedvezményben részesülhetnek. (alumni résztvevők)

## **6. A fogyasztói szerződésekre alkalmazott elállási/felmondási jog távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályai**

### **6.1. Általános szabályok**

- 6.1.1. A Szolgáltató a fogyasztói szerződésekre vonatkozóan a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (4) bekezdésére tekintettel az alábbi tájékoztatást adja a fogyasztónak minősülő Szolgáltatás Igénybevevője részére.
- 6.1.2. A Szolgáltatóval szerződő fogyasztó 24 órán belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. 24 óra eltelte után már nem jogosult elállni a Szolgáltatás Igénybevevője a szerződéstől.
- 6.1.3. Az elállási/felmondási határidő attól a naptól számított 24 óra elteltével jár le, amelyen a Szolgáltatás Igénybevevője a Szolgáltatást a Honlapon megrendelte.
- 6.1.4. Ha a Szolgáltatás Igénybevevője elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát vagy jelen ÁSZF. 1. sz. mellékletét képező elállási mintát kitöltve köteles eljuttatni postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján az alábbi címre: 9982 Kétvölgy, Fő u. 53. valamint elektronikusan a kapcsolat@drszoabognes.hu e-mail címre. A fogyasztói panaszokkal kapcsolatban a Szolgáltató nyitvatartási idejében áll a Szolgáltatás Igénybevevője rendelkezésére a jelen ÁSZF-ben megjelölt telefonszámon is.
- 6.1.5. A Szolgáltatás Igénybevevője határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a 6.1.3 szerint megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

### **6.2. Az elállás/felmondás joghatásai**

- 6.2.1. A Szolgáltatás Igénybevevőjének elállása esetén a Szolgáltató köteles a részére megfizetett díjat az elállás közlésétől számított 20 napon belül a Szolgáltatás Igénybevevője részére visszafizetni.
- 6.2.2. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Szolgáltatás Igénybevevőjét illeti meg. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

## **7. Kellékszavatosságra, Szolgáltatásszavatosságra és jótállásra vonatkozó szabályok**

- 7.1. A Szolgáltató a fogyasztói szerződésekre vonatkozóan a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (5) bekezdésére tekintettel az alábbi tájékoztatást adja a fogyasztónak minősülő Szolgáltatás Igénybevevője részére.

### **7.2. Kellékszavatosság**

- 7.2.1. A Szolgáltatás Igénybevevője hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.
- 7.2.2. A Szolgáltatás Igénybevevője – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet. Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Szolgáltatás Igénybevevője által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a Szolgáltatás Igénybevevője is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a Szerződéstől is elállhat. A Szolgáltatás Igénybevevője választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet,

az áttérés költségét azonban a Szolgáltatás Igénybevevője viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

- 7.2.3. A Szolgáltatás Igénybevevője köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 1 héten belül közölni. Ugyanakkor a Szerződés teljesítésétől számított 6 hónapos elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.
- 7.2.4. A Szolgáltatás Igénybevevője a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.
- 7.2.5. A teljesítéstől számított hat hónapon belül a Szolgáltatás Igénybevevője kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Szolgáltatás Igénybevevője igazolja, hogy a Szolgáltatást a Szolgáltatótól vette. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Szolgáltatás Igénybevevője köteles bizonyítani, hogy a Szolgáltatás Igénybevevője által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **8. Üzleti titok, szerzői jogok**

- 8.1. Felek közötti jogvisztonnyal kapcsolatos valamennyi tény, adat, információ üzleti titoknak minősül. Szolgáltatás Igénybevevője tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által készített és átadott dokumentumok, anyagok, rajzok, specifikációk, árajánlatok stb. Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik, így azok harmadik Fél számára történő kiadása üzleti titok megsértésének minősül, melynek minden gazdasági és büntetőjogi felelősségét Szolgáltatás Igénybevevője viseli.
- 8.2. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás szerzői jogi védelem alá tartoznak. Szolgáltatás Igénybevevője köteles ezen jogok tiszteletben tartására a vonatkozó jogszabályok megtartásával. Mindennemű, a Szolgáltatás Igénybevevőjénél bekövetkezett harmadik Fél felé történő jogsértésért a Szolgáltatás Igénybevevője tartozik felelősséggel. A Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltatás megvásárlásával a Szolgáltatáshoz kapcsoló szellemi tulajdonjog és üzleti titok, illetve know-how nem száll a Szolgáltatás Igénybevevőjére.
- 8.3. Az drszaboagnes.hu weboldalon szereplő, valamint a vállalkozás által rendelkezésre bocsátott anyagok, információk és egyéb szövegek olyan szellemi terméknek minősülnek, amellyel kapcsolatos valamennyi szerzői jog a Szolgáltató tulajdonában áll.
- 8.4. A Honlapon található és a rendelkezésre bocsátott anyagok egészének vagy részeinek sokszorosítása, másolása, egyéb művekhez való bármilyen felhasználása vagy idézése kizárólag a Szolgáltató engedélyével lehetséges, annak hiányában az jogsértő cselekményt valósít meg.
- 8.5. Amennyiben a Szolgáltatás Igénybevevője a Szolgáltató szellemi tulajdonát és üzleti titkát képező Szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató jogait megsérti a Szolgáltatás Igénybevevője alkalmanként 10.000 euró kötbér fizetésére köteles.
- 8.6. A szerzői jogok 8.1. és 8.4. pont szerinti megsértését a Megbízott olyan lényeges kötelezettség sértésnek tekinti, amely a felek közötti szerződés azonnali hatályú megszüntetését s ezzel egyidejűleg a 8.5. pontban meghatározott kötbéren felül kártérítés követelését vonhatja maga után.

## **9. Az ÁSZF módosítása, a szerződés megszűnésének, megszüntetésének esetei**

- 9.1. Jelen ÁSZF alulírott napon kerül közzétételre a Honlapon és a közzétételét követően létrejött jogviszonyokra kell alkalmazni mindaddig, amíg másik általános szerződési feltétel nem kerül elfogadásra és közzétételre.

- 9.2. Az ÁSZF rendelkezéseit a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, de köteles a módosítás hatályba lépése előtt 15 nappal a módosítás lényegi elemeit Honlapjának nyitóoldalán jól látható módon elhelyezni.
- 9.3. Felek megállapodnak abban, hogy Szerződést határozott időre kötik, mely időtartam a szerződés szerű teljesítésig tart.
- 9.4. A Felek között a Szerződés megszűnhet közös megegyezéssel, elállással és felmondással.

## 10. Vis Major

- 10.1. Egyik Fél sem felel a Szerződésben foglalt kötelezettség teljesítéséért azon esetekben, amikor a Felek érdekkörén kívül eső elháríthatatlan esemény merül fel. Ilyen körülménynek tekintendő például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk, tüntetés vagy hasonló munkabeszüntetés, közlekedési illetve egyéb üzemzavarok, nyersanyaghiány.
- 10.2. Ha Vis Major esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a Szerződést felmondani.
- 10.3. Vis Major esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik felet írásban értesíteni.
- 10.4. A teljesített szolgáltatások számlájának kiegyenlítése alól a Vis Major körbe tartozó események sem jelentenek mentességet.

## 11. Adatkezelés

- 11.1. A jelen ÁSZF-fel kapcsolatos adatkezelést a Szolgáltató külön adatvédelmi szabályzata tartalmazza, amely elérhető a Szolgáltató honlapján: [drszaboagnes.hu](http://drszaboagnes.hu)

## 12. Fogyasztói jogok, panaszkezelés, békéltető testület

### 13.1 Fogalmak

**fogyasztó:** a Ptk-ban (2013. évi V. törvény) meghatározott fogyasztó,

**vállalkozás:** azon vállalkozási tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi,

**forgalmazó:** az a vállalkozás, amely a Szolgáltatást közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza,

**Szolgáltatás:** minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,

**szolgáltatás:** Szolgáltatás, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan - ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

**áru:** a Szolgáltatás, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,

**eladási ár:** a Szolgáltatás egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár,

**egységár:** a Szolgáltatás e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,

**kereskedelmi kommunikáció:** a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben ekként meghatározott fogalom,

**forgalmazás:** valamely Szolgáltatás vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is.

### **13.2 Árfeltüntetési kötelezettség**

A fogyasztót írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált Szolgáltatás díjáról.

A Szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

A Szolgáltatás díját Magyarország törvényes forint fizetőeszközében kifejezve, és emellett a fizetőeszköz nemét (euró) vagy annak rövidítését (EUR) megjelölve is fel kell tüntetni.

A Szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

Az eljáró hatóság felhívására a vállalkozás köteles igazolni, hogy az árfeltüntetésre vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett.

### **13.3 A panaszkezelés általános szabályai**

A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről - ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével - és az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint a panaszok közlése érdekében a vállalkozás ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a beérkezésétől számított 30 napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet Szolgáltatás Igénybevevője személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének - a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló - módjára. A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja.

A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.

A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

- a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát
- c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
- g) a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Kijavításra vagy a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni

- a) a fogyasztó nevét és címét,
- b) dolog azonosításához szükséges adatokat,
- c) dolog átvételének időpontját,
- d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

Fentiek a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatónál kívánja érvényesíteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről. A javítószolgálat a kijavítást legfeljebb tizenöt napon belül köteles elvégezni.



A vállalkozó tájékoztatja a megrendelőt/vásárlót, hogy esetleges panasz, vita, sérelem esetén joga van békéltető testülethez fordulni.

Vas Megyei **Kereskedelmi és Iparkamara** által működtetett **Békéltető Testület**.

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Központi elérhetőségek:

levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Tel.: 94/506-645, 94/312-356

E-mail: [pergel.bea@vmik.hu](mailto:pergel.bea@vmik.hu)

Tanácsadási időpontok: hétfő: 8.000-18.00, kedd, szerda, csütörtök, péntek: 8.00-13.00.

Panasza esetén lehetősége van vásárlónak a lakhelye szerinti békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja: <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579>

A területileg illetékes kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület, a békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a Szolgáltatás minőségével, a Szolgáltatás biztonságosságával, a Szolgáltatásfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A fogyasztó jogszerűen kérheti, hogy általa megjelölt más békéltető testület legyen illetékes.

békéltető testület eljárásának fogyasztó kérelmére történő megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A fogyasztó a kérelmet a békéltető testület elnökéhez címezve, írásban kell, hogy benyújtsa.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét
- c) ha a fogyasztó az általánostól eltérő illetékességet kíván alkalmazni, akkor az annak megfelelő illetékességű a békéltető testület megjelölését
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait
- e) a fogyasztó nyilatkozatát, hogy a vállalkozással megkísérelte a vitás ügy rendezését
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- g) a testület döntésére irányuló indítvány,
- h) a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előzetes szükséges egyeztetés megkísérléséről.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A békéltető testület elnöke az eljárást megszünteti, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.

Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket előzetesen értesíti.

Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél - az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított - tizenöt napon belül nem nyilatkozik.

Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.

Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.

Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

A tanács az eljárást megszünteti,

- a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- c) az eljárás folytatása lehetetlen,
- d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség.

Egyezés hiányában a tanács az ügy érdemében

- a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
- b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.

Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól.

A fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében:

[https://webgate.ec.europa.eu/cas/eim/external/register.cgi?loginRequestId=ECAS\\_LR-4910284-bFNAMx5Q6b5SuCNZWHYvrENissPnXyiCyOKX3CtsYmzeHj0fD9VShOJhCNzzKzzm11mO0](https://webgate.ec.europa.eu/cas/eim/external/register.cgi?loginRequestId=ECAS_LR-4910284-bFNAMx5Q6b5SuCNZWHYvrENissPnXyiCyOKX3CtsYmzeHj0fD9VShOJhCNzzKzzm11mO0)

56K0GH62LdBBu3t7bA-PHslUMVSXYCHutmzRzGSoo0-  
XywZ5jaxHxO63lMywVeL1TOogUxmKZQZpozn0Tyado

Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

### **13. Záró rendelkezések**

14.1 Jelen ÁSZF egyes pontjainak érvénytelensége esetén a szerződés többi része kötelező erejű marad. Ahol alkalmazható, a vonatkozó törvényi rendelkezések lépnek hatályba az érvénytelen pontok helyett.

14.2 Jelen Megállapodás mindenkor a Szolgáltató és a Szolgáltatás Igénybevevője között létrejött, a Honlapon közzétett Szolgáltatásokra megkötött elektronikus szerződéssel vagy egyedi szerződés esetében az egyedi árajánlattal és annak írásbeli visszaigazolásával (e-mail, levél) együtt érvényes.

Kelt: Kétvölgy, 2021. június 10.

**Nyilatkozat-minta elálláshoz**

.....

(cím ..... )

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

.....  
.....

Szerződéskötés időpontja: .....

A fogyasztó(k) neve: .....

A fogyasztó(k) címe: .....

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltsé ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

.....  
.....

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

.....

Kelt