

## Általános Szerződési Feltételek

Felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató weblapján a [www.egyensulyert.hu](http://www.egyensulyert.hu) a [www.tanulasicoach.hu](http://www.tanulasicoach.hu) oldalakon történő jogviszonyokra terjed ki.

### 1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

A szolgáltató neve: Egyensúlyért Oktatási és Stresszoldó Bt.

A szolgáltató székhelye: 2400 Dunaújváros, Dunasor 9.1.2.

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: [info@egyensulyert.hu](mailto:info@egyensulyert.hu)

Az adatvédelemmel kapcsolatos központi e-mail cím: [info@egyensulyert.hu](mailto:info@egyensulyert.hu)

Adószáma: 20244154-1-07

Telefonszáma: +36 20 9 264 010

Adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH-85881/2015.

A szerződés nyelve: magyar

Tárhely szolgáltató: maxer.hu

Továbbiakban: Szolgáltató.

### 2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK:

2.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”), valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen Szabályzat 2020. március 25. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 14 (tizennégy) nappal a weboldalakon közzéteszi. Felhasználók/Megrendelők a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

2.3. Felhasználó/Megrendelő, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra/honlapra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak/honlapnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.

2.4. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal/honlap, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon/honlapon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (kivéve az ingyenesen letölthető anyagokat), elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

## REGISZTRÁCIÓ/VÁSÁRLÁS

Felhasználó / vásárló (továbbiakban Vásárló) a weboldalon történő vásárlásával/registrlációjával kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezelésekhez hozzájárul.

A Vásárló a vásárlás/registrláció során köteles a saját, valós adatait megadni. A vásárlás/registrláció során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Vásárló más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

A Szolgáltatót a Vásárló által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha a Vásárló a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

## 3. MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

### 3.1. JELENTKEZÉS TANFOLYAMRA, TRÉNINGRE

#### 3.1.1. JELENTKEZÉS MENETE

3.1.1.1. Ahhoz, hogy a kívánt tanfolyamon/tréningen – továbbiakban képzés – a helyet biztosítani tudjuk a Vásárló részére a kiválasztott képzésre időben, legkésőbb 10 munkanappal a képzés kezdete előtt célszerű jelentkezni a jelentkezési lap kitöltésével. A Szolgáltató csak írásban tudja elfogadni a jelentkezéseket illetve a részvétel lemondását (e-mailben, online jelentkezéssel vagy személyesen).

A jelentkezés online jelentkezési lapot jelent.

Be lehet jelentkezni e-mailben is. Ez esetben az alábbi adatokat kell elküldeni: név, számlázási név, cím, telefonszám, e-mail cím, kiválasztott képzés neve, időpontja.

3.1.1.2. A jelentkezéseket beérkezésük sorrendjében vesszük figyelembe. Amennyiben a létszám betelt, akkor már csak a következő képzésre tudunk helyet biztosítani.

3.1.1.3. Minden jelentkezés kötelező érvényű. A lemondást és visszalépést a 3.1.3. pont tartalmazza.

#### 3.1.1.4. **Felelősségvállalás**

- A képzéseink során nyert ismeretek alkalmazásából nem támaszthatók felelősségvállalási igények a Szolgáltatóval szemben.
- A képzéseken bemutatott technikák, gyakorlatok nem diagnosztikai értékűek, nem adnak orvosi, pszichoterápiás javaslatot és nem helyettesítik a szakorvosi/pszichológiai ellátást. Az információkkal nem szándékozunk orvosi, fiziológiai vagy egyéb hasonló szolgáltatást ajánlani. Ha valaki szakorvosi ellátásra szorul, arra bátorítjuk, hogy keresse fel kezelőorvosát. Az itt tanult tesztek, korrekciókat, gyakorlatokat mindenki saját felelősségére alkalmazhatja.
- A képzésekről hang- és képfelvétel készítése nem megengedett.
- Az általunk a résztvevők rendelkezésére bocsátott anyagok, munkafüzetek, gyakorlatok sokszorosítása, másolása, utánkölzlése csak a jogtulajdonos/kiadó hozzájárulásával engedélyezett.

### 3.1.2. RÉSZVÉTELI DÍJ

3.1.2.1. A képzések díja magyar forintban (HUF) értendők.

- Tartalmazzák a regisztrációs díjat, az ÁFA-t. Néhány esetben tartalmazzák a kiegészítő anyagok díját is. Ha ennek a díját nem tartalmazza egy képzés, azt a képzés leírásánál feltüntetjük.
- Nem tartalmazzák: jegyzet, utazási és szállás költségeket.

3.1.2.2. A képzésre történő jelentkezést követően *regisztráljuk* a Vásárlót. A regisztráció során kiállítjuk a regisztrációs díjbekérőt és ezt elektronikusan megküldjük. Ez egyben a képzésre történő jelentkezés visszaigazolása is. A Vásárló a regisztrációs díj megfizetésével tudja a helyét a kiválasztott képzésen biztosítani. Amíg az nem érkezik meg, addig a helyét nem tudjuk biztosítani. Amennyiben a megadott határidőn belül nem érkezik meg a regisztrációs díj, úgy küldünk egy elektronikus felszólítást, majd, ha ezután sem érkezik meg, akkor a 3.1.3.3. pont szerinti visszalépésnek tekintjük és töröljük a jelentkezést.

A regisztrációs díj beleszámít a képzési díjba.

3.1.2.3. A részvételi díjat a képzés megkezdése előtt kell teljesíteni. Ez történhet átutalással vagy bankkártyás fizetéssel.

Fizetési módok: készpénz, banki átutalás, banki befizetés, bankkártyás fizetés.

Bankkártyás fizetés esetén:

3.1.2.3.1. Simple Pay fizetési rendszere a Számlázz.hu rendszerével együtt.

OTP Mobil Szolgáltató Kft. 1093 Budapest, Közraktár u. 30-32.

Ügyfélszolgálat: [ugyfelszolgalat@simple.hu](mailto:ugyfelszolgalat@simple.hu) +36 1/20/30/70 3-666-611

Cégjegyzékszám:01-09-74466 Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 24386106-2-43

3.1.2.3.2. Barion Payment Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Infopark sétány 1. I. épület 5. emelet 5.; nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; cégjegyzékszám: Cg. 01-10-048552; adószám: 25353192-2- 43., közösségi adószám: HU25353192; tevékenységi engedély száma: H-EN-I-1064/2013, elektronikuspénz-kibocsátó intézményi azonosító: 25353192) <https://www.barion.com/hu/jogi-hatter/>

3.1.2.4. Részletfizetés

Részletfizetésről a kurzus kezdete előtt lehet megállapodni. Részletfizetés esetén a teljes képzési díjat akkor is meg kell fizetni, amennyiben a Vásárló a képzést annak megkezdését követően bármilyen okból félbeszakította vagy abbahagyta.

3.1.2.4. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre a Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja a Vásárlókat az akcióról és annak pontos időtartamáról. Ezek leírását az adott képzésnél találja meg. A kedvezmények nem összevonhatóak.

A képzéseinkből 10% kedvezményt biztosítunk a nagycsaládosoknak és a nyugdíjasoknak.

### 3.1.3. A KÉPZÉS LEMONDÁSA

3.1.3.1. Részvételt lemondani csak írásban lehetséges.

3.1.3.2. Amennyiben a jelentkező akadályoztatva van a kurzus megkezdésében, 14 naptári nappal a képzés kezdete előtt (a kezdési dátumnak megfelelően) a lemondás költségmentesen megtehető. Amennyiben a lemondás a kurzus kezdetéhez képest 14 napon belül érkezik, úgy 40% szturnó díj, 3 napon belüli vagy ezt követően érkező lemondások esetén a teljes részvételi díj felszámolásra kerül, ez akkor is érvényes, ha részletfizetési megállapodás született.

A szturnó díj nem kerül felszámolásra, amennyiben a *Vásárló megjelöl* egy, a célcsoportnak megfelelő *helyettes résztvevőt*, aki részt vesz a képzésen és befizeti a részvételi díjat.

A Szolgáltató *méltányossági okból* nem számol fel szturnó díjat, amennyiben a Vásárló betegség vagy egyéb igazolt családi ok miatt nem tudott részt venni a képzésen és megjelöl egy másik képzést, amelyen részt vesz, valamint befizeti a részvételi díjat.

3.1.3.3. Visszalépési jog

Amennyiben a képzésre való jelentkezés távolról, azaz telefonon, e-mailben, online vagy interneten (webshop) történt, akkor a fogyasztóvédelmi törvény, illetve a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében a Vásárlónak visszalépési joga van a jelentkezést követő 14 napon belül.

Ez nem érvényes arra az esetre, ha a képzés a szerződéskötéstől/online jelentkezéstől számított 14 napon belül kezdődik. Ez esetben a 3.1.3.2. pontot alkalmazzuk.

A visszalépési határidő betartásához az írásos visszalépési nyilatkozatot határidőn belül el kell küldeni. Ez esetben a Szolgáltató törli a regisztrációs díjbekérőt. Amennyiben az befizetésre került, akkor azt visszatéríti.

3.1.3.4. A Szolgáltató fenntartja a jogot a képzések lemondására, illetve más időpontra történő áthelyezésére. Amennyiben a meghirdetett képzés törlésre kerül, vagy olyan időpontra történő áthelyezés történik, mely a résztvevőnek nem megfelelő, a résztvevő írásos kérésére a befizetett regisztrációs díjat visszafizetjük.

Ez általában 2 ok miatt történhet meg:

1. Az oktató betegsége miatt. Igyekszünk helyettes oktatóval megoldani a képzés megtartását.
2. A képzés megtartásához szükséges létszám nem elegendő. Minimum 6 fő jelentkező esetén tudunk egyes képzéseket megtartani.

3.1.3.5. Felszólítási és követelési díjak

A Vásárló kötelezi magát, hogy késedelmes fizetés esetén a Szolgáltatónál keletkező felszólítási és behajtási költségeket, amennyiben ezek a célnak megfelelő jogkövetés során szükségesek, a Szolgáltató számára megtéríti, és kötelezi magát, hogy a bevont követeléskezelő intézmény díjait megtéríti.

Az elektronikus díjfizetési felszólítás költségmentes. Ez inkább egy figyelmeztetés, ha Vásárló elfeljette volna a díjat megfizetni.

## 3.2. JELENTKEZÉS EGYÉNI FOGLALKOZÁSRA, SZOLGÁLTATÁSRA

### 3.2.1. JELENTKEZÉS MENETE

3.2.1.1. Az egyéni foglalkozásra, szolgáltatásra – továbbiakban Szolgáltatás – jelentkezni több módon lehet:

- telefonon,
- e-mailben,
- regisztrációs űrlapon keresztül,
- amennyiben rendelkezésre áll, időpontfoglaló rendszeren keresztül.

3.2.1.2. A jelentkezést követően időpontot és helyszínt egyeztetünk.

Jelenleg két Fejlesztő ponton tudjuk a Vásárlókat fogadni:

- 2400 Dunaújváros, Kohász u.8. fszt. 2.
- 1094 Budapest, Tűzoltó u. 79. fszt. 6.

Online platformon történő tanácsadás színterei: Skype, FaceTime, Zoom.

3.2.1.3. A jelentkezéskor megadott adatok körét és az adatkezelést az Adatkezelési szabályzatunk tartalmazza.

#### 3.1.1.4. **Felelősségvállalás**

- A Szolgáltatás során nyert ismeretek alkalmazásából nem támaszthatók felelősségvállalási igények a Szolgáltatóval szemben.
- A Szolgáltatás során alkalmazott technikák, gyakorlatok nem diagnosztikai értékűek, nem adnak orvosi, pszichoterápiás javaslatot és nem helyettesítik a szakorvosi/pszichológiai ellátást. Az információkkal nem szándékozunk orvosi, fiziológiai vagy egyéb hasonló szolgáltatást ajánlani. Ha valaki szakorvosi ellátásra szorul, arra bátorítjuk, hogy keresse fel kezelőorvosát.

### 3.2.2. A SZOLGÁLTATÁS DÍJA

3.2.2.1. A Szolgáltatások díjai magyar forintban (HUF) értendők.

- Tartalmazzák a foglalkozás teljes költségét.
- Nem tartalmazzák: a Vásárló utazási költségét.

3.2.2.2. A Szolgáltatás díjának kiegyenlítése történhet készpénzben, banki átutalással, banki befizetéssel, bankkártyás fizetéssel.

Bankkártyás fizetés esetén:

3.1.2.3.1. Simple Pay fizetési rendszere a Számlázz.hu rendszerével együtt.

OTP Mobil Szolgáltató Kft. 1093 Budapest, Közraktár u. 30-32.

Ügyfélszolgálat: [ugyfelszolgalat@simple.hu](mailto:ugyfelszolgalat@simple.hu) +36 1/20/30/70 3-666-611

Céggjegyzékszám:01-09-74466 Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 24386106-2-43

3.1.2.3.2. Barion Payment Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Infopark sétány 1. I. épület 5. emelet 5.; nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; cégjegyzékszám: Cg. 01-10-048552; adószám: 25353192-2- 43., közösségi adószám: HU25353192;

tevékenységi engedély száma: H-EN-I-1064/2013, elektronikuspénz-kibocsátó intézményi azonosító: 25353192) <https://www.barion.com/hu/jogi-hatter/>

Banki átutalás, banki befizetés, bankkártyás fizetés esetén a Szolgáltatás megkezdése előtt be kell fizetni a szolgáltatás díját. Ez esetben a számlázáshoz szükséges adatokat előre meg kell küldeni a Szolgáltatónak.

#### 3.2.2.3. Részletfizetés

Részletfizetési lehetőség nincs.

### 3.2.3. A SZOLGÁLTATÁS LEMONDÁSA

3.2.3.1. Részvételt lemondani írásban és szóban lehetséges.

3.2.3.2. Amennyiben a jelentkező akadályoztatva van a Szolgáltatás megkezdésében, 24 órával a Szolgáltatás egyeztetett kezdete előtt (a kezdési időpontnak megfelelően) a lemondás költségmentesen megtehető.

Amennyiben a lemondás a Szolgáltatás kezdetéhez képest 24 órán belül érkezik, úgy 50% sztornó díj kerül felszámolásra.

A sztornó díj nem kerül felszámolásra, amennyiben a *Vásárló megjelöl egy helyettes résztvevőt*, aki igénybe veszi a Szolgáltatást és befizeti a Szolgáltatás díját.

A Szolgáltató *méltányossági okból* nem számol fel sztornó díjat, amennyiben a Vásárló betegség vagy egyéb igazolt családi ok miatt nem tudott részt venni a Szolgáltatáson és megállapodik a Szolgáltatóval egy másik időpontban, amelyen részt vesz, valamint befizeti a Szolgáltatás díját.

#### 3.2.3.3. Visszalépési jog

Amennyiben a Szolgáltatásra való jelentkezés távolról, azaz telefonon, e-mailben, online vagy interneten (webshop) történt, akkor a fogyasztóvédelmi törvény, illetve a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében a Vásárlónak visszalépési joga van a jelentkezést követő 14 napon belül.

Ez nem érvényes arra az esetre, ha a Szolgáltatás időpontja a szerződéskötéstől/online jelentkezéstől számított 14 napon belül kezdődik. Ez esetben a 3.2.3.2. pont alkalmazandó.

A visszalépési határidő betartásához az írásos visszalépési nyilatkozatot határidőn belül el kell küldeni. Ez esetben a Szolgáltató törli a jelentkezést. Amennyiben díj befizetésre került, akkor azt visszatéríti.

3.2.3.4. A Szolgáltató fenntartja a jogot a Szolgáltatás időpontjának lemondására, illetve más időpontra történő áthelyezésére.

Amennyiben az új időpont a Vásárlónak nem megfelelő és nem tudnak megfelelő időpontot találni és a Szolgáltatás díjának kifizetése megtörtént, akkor a Szolgáltató a díjat teljes egészében visszautalja.

#### 3.2.3.5. Felszólítási és követelési díjak

A Vásárló kötelezi magát, hogy késedelmes fizetés esetén a Szolgáltatónál keletkező felszólítási és behajtási költségeket, amennyiben ezek a célnak megfelelő jogkövetés során szükségesek, a

Szolgáltató számára megtéríti, és kötelezi magát, hogy a bevont követeléskezelő intézmény díjait megtéríti.

Az elektronikus díjfizetési felszólítás költségmentes. Ez inkább egy figyelmeztetés, ha Vásárló elfeljettette volna a díjat megfizetni.

### 3.2.4. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE

#### 3.2.4.1. Kineziológiai balansz

Általában 3-5 alkalom lehet szükséges egy-egy problémával kapcsolatban. Amennyiben az alapügy – amivel a Vásárló érkezett – megoldódik és új ügyön kezdünk el dolgozni, akkor onnan számolódik a 3-5 alkalom.

A két alkalom között kb. 3-5 hét telik el. Közben a Vásárló kap otthoni gyakorlatokat.

#### 3.2.4.2. Alternatív Képességfejlesztő Tanácsadás (AKÉTA®)

Általában hetente – két hetente kerül rá sor.

A folyamat elején meghatározásra kerül a tanulási cél.

A tanácsadó ennek a célnak az elérése érdekében vesz fel tesztek, ajánl tanulási technikákat.

Ezeknek a gyakorlatoknak a végzése a Vásárló feladata és felelőssége.

A fejlesztés időtartama általában 3-10 alkalom, vagy amíg a kitűzött cél elérésre kerül.

#### 3.2.4.3. Mozgásterápiás fejlesztés

Az első alkalommal egy komplex felmérésre kerül sor.

Ez alapján kerül összeállításra a fejlesztő program.

Havonta egy alkalommal kell visszajönni. A köztes időszakban a foglalkozáson betanított gyakorlatsort kell gyakorolni naponta, de legalább heti 5 alkalommal.

Ennek végzése / végeztetése a Vásárló, gyermek esetén a szülő felelőssége.

A fejlesztés várható időtartama 1-1,5 év.

#### 3.2.4.4. Online mentálhigiénés tanácsadás és Online tanulási coaching

Az online tanácsadások során a közösen megbeszélte platformon folytatjuk a tanácsadási folyamatot. Ez lehet Skype, FaceTime, Zoom, email vagy egyéb platform, ami mindkét fél számára megfelelő.

A Vásárló felelőssége, hogy kezdés előtt a saját technikai feltételeit ellenőrizze. Ezek: mikrofon, videokamera működése. Az adott platform telepítése, beüzemelése.

Az online tanácsadás során a Vásárlónak szüksége lehet még jegyzetfüzetre, íróeszközre és egyes esetekben az előre kiküldött online tesztek kitöltésére.

Az online tanácsadások 60 percesek.

A Vásárló kötelessége, hogy gondoskodjon arról, hogy a tanácsadás 60 perce alatt a külső zavaró tényezőket kizárja. Ha emiatt nem valósul meg a tanácsadás, akkor azt úgy kell tekinteni, mintha megvalósult volna és fizetési kötelezettsége keletkezik.

A tanácsadásra jellemzően hetente / 2 hetente vagy megegyezés szerint kerül sor.

Az Online Tanulási Coachingnál a megbeszélte feladatok, gyakorlatok elvégzése a Vásárló felelőssége.



### 3.2.4.5. Felelősségvállalási modell

A tanácsadó, kineziológus az **önmagunkért való felelősség modellje alapján jár el.**

„Az egyensúly fenntartása az egyén felelőssége és választása. A kineziológus felelőssége, hogy segítsen a kliensnek abban, hogy megtanulja kezelni állapotát. A kineziológus aktívan bevonja az ügyfelet a kiegyensúlyozási folyamatba úgy, hogy tájékoztatja a klienst a módszer alapelveiről.

A kliens tudatossága és részvétele fontos a változáshoz.

A kineziológus és kliens közti kapcsolat az önmagáért vállalt felelősség fokozására irányuló aktív együttműködésre épül.

A kineziológus a fenti nevelési modellt használja. Önmagát segítőnek/nevelőnek tekinti, aki mindig tiszteletben tartja a kliens választását.” - IKC Etikai kódex (<https://www.magyarkineziologiaialapitvany.hu/mi-a-kineziologia/etikai-kodex/>)

A meghozott változásokért, döntésekért a Vásárló önmaga felel. A tanácsadó, kineziológus felelőssége a tanácsadási folyamat, balanszok szakszerű kivitelezése.

### 3.2.4.6. Titoktartás

A szolgáltatás során a szolgáltatást igénybe vevőt megilleti a teljes titoktartás. Ennek feloldására csak a szolgáltatást igénybe vevő adhat engedélyt.

Kivételt képez, amikor jogszabály kötelezi erre a Szolgáltatót (pl. fertőző betegségek, családon belüli erőszak jelentése, jelentés köteles bűncselekmény észlelése stb.).

Gyermekkorú kliens esetében a gyermek a titok gazda.

## 4. VEGYES RENDELKEZÉSEK

4.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. A közreműködő jogellenes magatartásáért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

4.2. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

4.3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez, nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

4.4. Szolgáltató és a Vásárló vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

4.5. A Vásárló szavatolja a Szolgáltatónak adott bárminemű információ (pl.: név, cím, e-mail cím, telefonszám, számlázási adatok, stb.) pontosságát, azok helytelenül/hiányosan való megadásából eredő bárminemű hibás teljesítés miatt a Szolgáltatóval szemben sem anyagi-, jogi-, vagy egyéb jellegű követeléssel nem élhet. Szolgáltató megtesz minden szükséges intézkedést, mellyel a szolgáltatáshoz szükséges információt/adatokat a Vásárlótól beszerezze, illetve a Vásárló kérésére, vagy pontosítására javítja a helytelen/hibás adatot/adatokat.



## 5. PANASZKEZELÉS RENDJE

5.1. Célunk, hogy valamennyi szolgáltatást megfelelő minőségben, a Vásárló teljes megelégedettsége mellett teljesítsünk. Amennyiben Vásárlónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

5.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a Vásárlónak.

5.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

5.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, a lenti elérhetőségeken.

5.5. Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

5.6. Panasszal fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz is:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

GPS koordináták: X 19,071 Y 47,496

Központi telefonszám: +36 1 459 4800 Faxszám: +36 1 210 4677 E-mail: [nfh@nfh.hu](mailto:nfh@nfh.hu)

Vagy területi szerveihez: Pest Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Főosztályvezető-helyettes: Dr. Koller Edit

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47. Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.

Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3900, Telefax: +36 1 236-3956 E-mail: [fogyved.pestmegye@pmkh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@pmkh.hu)

Ügyfélszolgálat (rezsipont): hétfőtől csütörtökig 9.00 – 12.00, 12.30 – 16.00; pénteken 9.00 – 13.00

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területi szerveinek listáját itt találja: <http://www.nfh.hu/teruleti>

Panasza esetén lehetősége van az alábbi békéltető testülethez fordulni: Fejér Megyei Békéltető Testület

Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

A magyarországi békéltető testületek listáját itt találja: <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>

5.7. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a Vásárló vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Vásárlót megillető jogokkal és a Vásárlót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

5.8. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

5.9. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

## **6. ADATVÉDELEM**

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a weboldalon.