**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

1. **A Szolgáltató adatai:**

**Vállalkozó neve:** Csák Miléna egyéni vállalkozó

**Székhely:** 1031 Budapest, Lepence utca 11. fszt. 1.

**Nyilvántartási szám:** 54673713

**Nyilvántartást vezető szerv:** Nemzeti Adó- és Vámhivatal

**Adószám:** 55925099-1-41

**Telefonszám:** +3670/389 3218

**E-mail cím:** [info@anyatejnagykovet.hu](mailto:info@anyatejnagykovet.hu)

**A tárhelyszolgáltató adatai:** Név: Webnode AG

Székhely: Limmatquai 112, 8001 Zurich, Switzerland

E-mail: [support@webnode.com](mailto:support@webnode.com)

A Szolgáltató tekintetében, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre.A Szolgáltató a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara tagja.

1. **Fontosabb fogalom meghatározások:**

* **Szolgáltató:** a szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.
* **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
* **Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a Résztvevő részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a Résztvevő pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.
* **Résztvevő:** a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevő személy és aki részt kíván venni a Szolgáltató által szervezett tanfolyamon, konzultáción, tanácsadáson.

1. **Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:**

ASzolgáltató a hatályosÁltalános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot weboldalán ([www.anyatejnagykovet.hu](http://www.anyatejnagykovet.hu)) teszi közzé, vagy elektronikus levélben küldi el a szolgáltatásra jelentkező Résztvevő részére.

1. **Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:**

Jelen Általános Szerződési Feltételeka Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Résztvevő jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a Szolgáltató által szervezetttanfolyamra, konzultációra, tanácsadásra, egyéb programra (online és személyes formában)való jelentkezés és azon való megjelenés esetén.Ezen feltételek általános szerződési feltételeknek minősülnek, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak.A jelen Általános Szerződési Feltételek bizonyos rendelkezései kizárólag a Fogyasztóként eljáró Résztvevőkre vonatkoznak.

A Résztvevő, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit elektronikus levélben történő visszaigazolással tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és a Résztvevő között. Amennyiben a Szolgáltató a részvételi/szolgáltatási díj megfizetését megelőzően, szabályszerűen közzéteszi, vagy elküldi a Résztvevő részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de a Résztvevő az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére, azonban a részvételi/szolgáltatási díj összegét megfizeti a Szolgáltató részére, úgy kell tekinteni, hogy a Résztvevő az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

1. **Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2022.07.23. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek közzétételének, alkalmazásának napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Résztvevőre és szolgáltatásra hatályosak.

A Szolgáltató fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételekrendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a jelentkezés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki: a Szolgáltató által szervezetttanfolyamokon, konzultáción, tanácsadáson és egyéb programokonvaló részvétel (online és személyes formában egyaránt). A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki előzetesen jelentkezett a Szolgáltató által meghirdetett szolgáltatásra,a jelentkezés elfogadását a Szolgáltató visszaigazolta, a részvételi/szolgáltatási díjat megfizette Szolgáltató részére és jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

Az Általános Szerződési Feltételek a fentiekben nevesített szolgáltatások vonatkozásában, az ezen szolgáltatások igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza.

1. **A szerződés létrejötte, a szerződés megszüntetése:**

A Résztvevő valamint a Szolgáltató közötti jogviszony a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával jön létre, mely meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit.

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy Résztvevőa szolgáltatásrajelentkezik, a jelentkezést elküldi, és azt a Szolgáltató visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Résztvevő ajánlatát)a Résztvevő által megadott elektronikus levelezési címére, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. A Szolgáltatónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, annak teljesítésére tőle már el nem várható okok miatt (pl.: az adott szolgáltatást már nem nyújtja, vis maior, betegség,stb.). Elállás esetén a Szolgáltatóköteles elszámolni a Résztvevővel, amennyiben pénzmozgás történt.

A Szolgáltatóa szolgáltatásról, a programok tematikájáról, időpontjáról, helyszínéről weboldalán, közösségi oldalain,vagy elektronikus levélben ad tájékoztatást a Résztvevők számára.Az esetleges elírásokért, téves adatokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Szolgáltató elektronikus levélben fogadja a jelentkezéseket, mely során Résztvevő megadja személyes adatait (név, székhely/cím, elektronikus levelezési cím, telefonszám).

A jelentkezés Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően, Szolgáltató elektronikus levélben visszaigazolja a jelentkezést és tájékoztatja a Résztvevőt a részvételi/szolgáltatási díj megfizetésével kapcsolatos információkról.

(Ha a jelentkezés megérkezését visszaigazoló e-mail a Résztvevőhöz 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a Résztvevő mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt szolgáltatást igénybe venni.)

A jelentkezés elküldését követően a Szolgáltató felveszi a kapcsolatot a Résztvevővel, a további információk egyeztetése céljából.

A Résztvevő a jelentkezés elküldésével kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekszerinti visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget von maga után.

A Résztvevő elfogadja, hogy az ily módon kötött szerződés nem minősül írásban megkötöttnek, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, a Szolgáltató elektronikus formában tárolja a jelentkezéseket, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra.

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

A Szolgáltatót a Résztvevő által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, semminemű felelősség nem terheli, tekintettel arra, hogy a Szolgáltatóa Résztvevő számára a jelentkezés során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

1. **Ügyfélszolgálat:**

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített elérhetőségein válaszol a Résztvevők –szolgáltatásokkal kapcsolatos – kérdéseire.

1. **A Résztvevő kötelezettségei:**

A Résztvevő vállalja, hogy részt vesz atanfolyamon, szolgáltatáson melyre jelentkezett és megfizeti a szolgáltatási díjat a Szolgáltató részére.

A Résztvevő kötelezettséget vállal arra, hogy nem tanúsít olyan magatartást, amely a tanfolyam, szolgáltatásesetleges többi résztvevőjét és a Szolgáltató jogait vagy jogos érdekeit sértené vagy károsítaná. A Résztvevő az okozott károkért a polgári jog szabályai szerint felel.

A Szolgáltató jogosult a Résztvevőt a szolgáltatás igénybevételétől eltiltani, amennyiben a Résztvevő a tanfolyam, szolgáltatás többi résztvevőjét, vagy az oktatót, előadót veszélyezteti, illetve magatartásával a szolgáltatás teljesítését rendszeresen megzavarja, és ezzel akadályozza a szerződés szerinti teljesítést.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás helyszínét, időpontját és tematikáját módosítani. Amennyiben a Résztvevő a módosítást vagy a módosítások valamelyikét nem fogadja el, ez a tény a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint létrejött szerződés megszűntetését eredményezheti.

A Résztvevő jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a jelentkezés során megadott adatai a valóságnak megfelelnek. Köteles az adataiban – a szolgáltatás ideje alatt – bekövetkezett változásról haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót.

1. **A Szolgáltató kötelezettségei:**

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően megszervezi és nyújtja szolgáltatásait.

1. **Részvételi (szolgáltatási) díj:**

A szolgáltatás igénybevételéért a Résztvevő díj fizetésére köteles. A részvételi díja szolgáltatásról szóló tájékoztatókban,elektronikus levélben, a weboldalon,vagy közösségi oldalakon kerül feltüntetésre. A feltüntetett díjak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint.A szolgáltatási díj Általános Forgalmi Adót nem tartalmaz, mert Szolgáltató alanyi mentességet választó ÁFA alanyként végzi tevékenységét.

Szolgáltató az árváltoztatás jogát fenntartja.

A Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően a részvételi díj fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves díj jelenik meg a tájékoztatóban, vagy a weboldalon. Ilyen esetben a Szolgáltató a rendelt szolgáltatás biztosítása előtt elektronikus üzenetben megkeresi a Résztvevőt egyeztetés céljából. Az ilyen jelentkezéseket a Szolgáltató nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a részvételi díjakat pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került feltüntetésre, a Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy a szolgáltatást a hibás áron biztosítsa.

1. **Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:**

A jelentkezés során a Résztvevőnek folyamatosan lehetősége van a megadott adatok javítására, vagy törlésére.

Ha a jelentkezés elküldését követően szeretné a Résztvevő módosítani a megadott adatokat, ezt a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben megadott elérhetőségein tudja jelezni a Szolgáltató irányába.

A Résztvevő a jelentkezés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Résztvevő hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

A jelentkezés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét. Ilyen esetekben a Szolgáltató megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni a Résztvevővel.

1. **Fizetési és lemondási feltételek:**

A részvételi (szolgáltatási) díj összegét a Résztvevőátutalással,vagy készpénzben a szolgáltatás helyszínén fizeti meg Szolgáltató részére.

Átutalással történő fizetés: a Résztvevő a Szolgáltató bankszámlájára utalja a részvételi/szolgáltatási díj összegét.

Készpénzben történő fizetés: a Résztvevő a szolgáltatás igénybevétele során fizeti meg a Szolgáltató részére a részvételi/szolgáltatási díjat.

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Résztvevő figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (a szolgáltatásra való jelentkezés elküldése) a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

Résztvevő jogosult a szolgáltatáson való részvételét lemondani a Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú jognyilatkozatával, indokolási kötelezettség nélkül.

* Ha a lemondásra több, mint 3 naptári nappal a szolgáltatás dátumát megelőzően kerül sor, úgy Szolgáltató a részvételi/szolgáltatási díj teljes összegét visszautalja a Résztvevő bankszámlájára.
* Ha a lemondásra több, mint 1 naptári nappal (de kevesebb, mint 3 naptári nappal) a szolgáltatás dátumát megelőzően kerül sor, úgy Szolgáltató a részvételi/szolgáltatási díj 50%-ának megfelelő összeget visszautalja a Résztvevő bankszámlájára.
* Ha az időpont lemondására a szolgáltatást megelőző 1 naptári napon belül kerül sor, Szolgáltató nem téríti vissza a részvételi/szolgáltatási díj összegét.

A szolgáltatás lemondása elektronikus levélben, vagy telefonon történhet.

Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy a Résztvevők számára nem hasznos egy adott Résztvevő jelenléte – annak viselkedése, megnyilvánulásai miatt – a szolgáltatáson, úgy lehetősége van őt távozásra kérni. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles visszatéríteni a részvételi/szolgáltatási díj összegét.

Amennyiben a Résztvevő a szolgáltatást nem veszi igénybe, nem jelenik meg, vagy az online szolgáltatáson nem vesz részt, az alkalom számára megtartottnak minősül, a befizetett pénzösszeg nem használható fel másra, és nem jár vissza, a szolgáltatás teljes díját köteles megfizetni Szolgáltató részére.

Ha a Szolgáltató a saját hibájából, vagy önhibáján kívül, akár a szolgáltatás egészével, akár egy részének teljesítésével késedelembe esik, az előre egyeztetett időpontban nem jelenik meg, nem áll rendelkezésre, aszolgáltatás az ő hibájából nem kezdhető meg, vagy elmarad, akkor köteles az elmaradást pótolni és egy új időpontban megtartani az elmaradt eseményt.

A Résztvevő elfogadja, hogy a részvételi díj összegéről kiállított számlát kizárólag elektronikus úton kapja meg az általa megadott elektronikus levelezési címre. A Résztvevőnek gondoskodnia kell arról, hogy az elektronikus úton történőszámla kézbesíthető legyen és a technikai beállítások (pl. tűzfalak) ezt ne akadályozzák. Elektronikus levelezési cím változása esetén a Résztvevő köteles a Szolgáltatót elektronikus levélben értesíteni.

1. **Teljesítési idő, a szolgáltatás igénybevétele, felelősség:**

A teljesítés időpontja a szolgáltatás igénybevételének, a program, tanfolyam megtartásának időpontja.

Résztvevő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a vállalt szolgáltatást a szakmai és etikai szabályok megtartásával, legjobb tudása és tapasztalata alapján, a Résztvevő érdekeit szem előtt tartva nyújtja.

Résztvevő tudomásul veszi, hogy a szerződés szerinti tanácsadás vagy egyéb szolgáltatás szakszerű nyújtása több alkalmas találkozást, időben elhúzódó folyamatot tehet szükségessé, ám a Szolgáltató nem vállalja a tőle elvárható gondosságon túli egyéb eredmény elérését.

Résztvevő a saját és gyermeke testi-lelki állapotáért a tőle elvárható módon felelősséggel tartozik, ezért a Szolgáltatót semmiféle helytállási kötelezettség nem terheli a Résztvevő olyan cselekményének következményéért, amely a szerződés tárgyát képező szolgáltatást sikerét veszélyeztetheti. Az ilyen magatartásokból eredő károkért, a szolgáltatás sikertelenségéért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Résztvevőa szolgáltatás igénybevételekor tiszteletben tartja a Szolgáltatóra vonatkozó jogszabályokat és a Szolgáltató működési rendjét.

A Résztvevő köteles a részére nyújtott szolgáltatást személyesen végző tanácsadóval együttműködni és tiszteletben tartani a Szolgáltató jogait.

A Résztvevő köteles megadni minden információt a Szolgáltató számára egészségügyi állapotával kapcsolatban, köteles átadni az állapotát bemutató egészségügyi dokumentumokat, leleteket stb.

Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a Résztvevő által elhallgatott, vagy nem megfelelően átadott információk miatti problémákért, egészségkárosodásért.

Szolgáltató nem vállal felelősséget az általa javasolt megoldások be nem tartásából fakadó problémák kialakulása vagy súlyosbodása miatt.

Résztvevő tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevétele sorántilos az elhangzottakat hang- vagy kép rögzítésére alkalmas eszközzel – a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül – rögzíteni. A Résztvevők kizárólag a Szolgáltató és a többi Résztvevő előzetes hozzájárulásával jogosultak felvételeket készíteni a szolgáltatás során.

Résztvevő tudomásul veszi azt is, hogy a szolgáltatás során, vagy azt követően a Szolgáltató által esetlegesen átadott dokumentumokat, információkat, tananyagot nem jogosult harmadik személyek számára átadni, továbbítani, sokszorosítani és forgalomba hozni. A hivatkozott dokumentumok Szolgáltató, vagy partnere kizárólagos szellemi tulajdonát képezik, bármilyen felhasználás kizárólag a Szolgáltató előzetes, írásbeli engedélyével lehetséges.

Online tanfolyam, szolgáltatás esetén a Résztvevő tudomásul veszi, hogy kizárólag egy személy (szülés-/szoptatás felkészítő szolgáltatás esetében két fő: apa és anya), egy eszközről jogosult a szolgáltatáson való részvételre, csatlakozásra.

A jelen pontban írt kötelezettségek megsértése miatt a Résztvevő teljes körű felelősséggel tartozik. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut a Résztvevő által elkövetett jogsértés, jogosult 15000 Ft, azaz tizenöt-ezer forint összegű kötbérről számlát kiállítani a Résztvevő részére. Résztvevő köteles a számla összegét 8 napos fizetési határidő figyelembevételével kiegyenlíteni.

1. **Adatkezelési Tájékoztatás:**

A Szolgáltató kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit.

A Szolgáltató megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy a Résztvevők személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén a Szolgáltató weboldalán és székhelyén érhető el.

1. **Elállási jog:**

**Elállási jog nem illeti meg a Résztvevőta szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés (a szolgáltatás egészének teljesítését követően), valamint a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a Résztvevő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Résztvevő e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az itt írt elállási jogot.**

**Résztvevő tudomással bír arról, hogy jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kifejezetten beleegyezik abba, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások vételárának megfizetését követően biztosítsa a szolgáltatáshoz való hozzáférést. A hozzáféréssela Résztvevő elveszíti a jelen pontban részletezett elállási jogát, melyet Résztvevő jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával tudomásul vesz.**

1. **A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:**

Amennyiben a Résztvevőa Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni a Szolgáltató felé, azt szóban és írásban: postai úton (Csák Miléna egyéni vállalkozó 1031 Budapest, Lepence utca 11. fszt. 1.), vagy elektronikus levél formájában ([info@anyatejnagykovet.hu](mailto:info@anyatejnagykovet.hu)) teheti meg.

A Szolgáltató minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Résztvevőnek átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Résztvevőnek legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – haaz Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – abeérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

* a Résztvevő neve, lakcíme,
* a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
* a Résztvevő panaszának részletes leírása, a Résztvevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
* a Szolgáltató nyilatkozata a Résztvevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
* a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Résztvevő aláírása,
* a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
* telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Résztvevőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annakjellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve a Résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

1. **Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem:**

A Szolgáltató ezúton tájékoztatja a Résztvevőket (amennyiben a Résztvevő Fogyasztónak minősül), hogy amennyiben a Résztvevő nem ért egyet a Szolgáltató válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez a Résztvevő lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Résztvevő.

**A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:**

**Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 (1) 488 21 31

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

**Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:**

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszám: +36-72/507-154

Mobil: +36-20/283-3422

Fax: 06-72-507-152

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlap: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

**Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Telefonszám: (+36) 76 501 525; (+36) 76 501 532

Mobil: (+36) 70 938 4765

Fax: 06-76-501-538

E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

**Békés Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

Honlap: [www.bmkik.hu/index.php?id=1317](http://www.bmkik.hu/index.php?id=1317)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám:06-46-501-091

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Honlap: [www.bokik.hu/bekelteto-testulet](http://www.bokik.hu/bekelteto-testulet)

**Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 (1) 488 21 31

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

**Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

**Fejér Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám:06-22-510-310

Fax: 06-22-510-312

E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

**Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)

Honlap:[www.gymsmkik.hu/bekelteto](http://www.gymsmkik.hu/bekelteto)

**Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Honlap: [www.hbmbekeltetes.hu](http://www.hbmbekeltetes.hu)

**Heves Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint 1. kapucsengő: 6

Postacím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefonszám: +36 36 416-660/105 mellék

Mobil: (30) 967-4336

E-mail: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

Honlap: [www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet](http://www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet)

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 303-304. szoba

Telefonszám: 06-20-373-2570

E-mail: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

Honlap: [www.jaszbekeltetes.hu](http://www.jaszbekeltetes.hu)

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszám: 06-34-513-010; 06-34-513-012

Fax: 06-34-316-259

Email: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

Honlap: [www.kemkik.hu/bekelteto-testulet](https://kemkik.hu/bekelteto-testulet)

**Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz. 1.

Telefonszám: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetes-nograd.hu](http://www.bekeltetes-nograd.hu)

**Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím és levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefon/Fax: 06-1-792-7881

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

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

**Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.

Telefonszám: 06-82-501-026; 06-82-501-000

Fax: 06-82-501-046

E-mail: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

Honlap: [www.skik.hu/bekelteto-testulet-159](http://www.skik.hu/bekelteto-testulet-159)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-420-180

Fax: 06-42-420-180

E-mail: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

Honlap: [www.bekeltetes-szabolcs.hu](http://www.bekeltetes-szabolcs.hu)

**Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet

Telefon: 06-74-411-661

Mobil: 06-30-664-2130

Fax: 06-74-411-456

E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu), [monus.greta@tmkik.hu](mailto:monus.greta@tmkik.hu)

Honlap: [www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet](http://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet)

**Vas Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Ügyfélfogadás címe: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.

Telefonszám: 06-94-312-356; 06-94-506-645

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

Honlap: [www.vasibekelteto.hu](http://www.vasibekelteto.hu)

**Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 115-116.

Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefonszám: 06-88-814-121; +36-88-814-111

E-mail: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Honlap: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)

**Zala Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.

Telefonszám: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

Honlap: [www.bekelteteszala.hu](http://www.bekelteteszala.hu)

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Résztvevő és a Szolgáltató között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy a Résztvevő megkísérelje a vitát közvetlenül a Szolgáltatóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Résztvevőnek csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Résztvevő hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása a Résztvevő kérelmére indul. A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

* a Résztvevő nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
* a Szolgáltató nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
* az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
* a Résztvevő álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
* a Résztvevő nyilatkozatát arról, hogy a Résztvevőa Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
* a Résztvevő nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
* a Testület döntésére irányuló indítványt,
* a Résztvevő aláírását.

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

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

Amennyiben a Résztvevő fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemről szóló törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

A Résztvevő jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

**A Szolgáltató székhelye szerinti betegjogi képviselő:**

**Név:** Ivonyné dr. Munk Julianna

**E-mail cím:** [julianna.munk@ijb.emmi.gov.hu](mailto:julianna.munk@ijb.emmi.gov.hu)

**Telefonszám:** +36 20 489 9520

1. **Online vitarendezés:**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, ahol a Résztvevők (amennyiben Fogyasztóként járnak el) regisztrálhatnak és lehetőségük nyílik arra, hogy online jelentkezéshez kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék, egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Ha a Résztvevő panaszt kíván tenni egy általa vásárolt szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon lehetőség van kiválasztani a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform elérhetősége:

**ODR link:**[**https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU**](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU)

1. **Vegyes és záró rendelkezések:**

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezését korlátozza vagy érvényteleníti, az nem érinti az Általános Szerződési Feltételek többi rendelkezésének érvényességét.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdések tekintetében a Magyar Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. tv.) és az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezések irányadók.

1. **Vonatkozó jogszabályok:**

A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

* 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
* 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
* 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2022.07.23. napján lépnek hatályba, az eztkövetően létrejött szerződések tekintetében alkalmazandók.