

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2022 július 1. napjától visszavonásig

Szolgáltató adatai:

Vállalkozó neve: **Südi Viktória**
Székhely: **1223 Budapest, Jókai Mór utca 50/A.**
Adószám: **8426140165**
Telefonszám: **06 30 713 5972**
E-mail cím: lotusz.tudatos.babavaras@gmail.com

Tárhelyszolgáltató:

Neve: COIN Kft.
Székhely: 1153 Budapest, Bácska utca 15.
Adószám: 10316155-2-42
Cégjegyzékszám: 01 09 266155
E-mail cím: info@cointech.hu

Fontosabb fogalom meghatározások:

Szolgáltatás: szülésfelkészítéssel, csecsemőgondozással kapcsolatostanácsadás csoportos órák, illetve személyes konzultáció formájában. Szolgáltató semmilyen egészségügyi szolgáltatást, illetve ellátást nem nyújt.

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 csoportos órán, konzultáción.

1. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:

Jelen Általános Szerződési Feltételek a 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 szervezett csoportos órákra, konzultációra, 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 a jelentkezési űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával, vagy 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.

2. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2022. július 1. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Résztvevőre és szolgáltatásra hatályosak.

A Szolgáltató fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek 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 szervezett csoportos órákon, személyes konzultáción és egyéb programokon való 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.

3. A szerződés létrejötte, a szerződés megszűntetése:

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 Résztvevő a szolgáltatásra jelentkezik, 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 Szolgáltató köteles elszámolni a Résztvevővel, amennyiben Résztvevő már bármely fizetést teljesített.

A Szolgáltató a szolgáltatásról, az órák tematikájáról, időpontjáról, helyszínéről weboldalán, közösségi oldalain, vagy elektronikus levélben ad tájékoztatást a Résztvevők számára.

A szolgáltatásra való jelentkezésre a Szolgáltató weboldalán (www.lotuszibaba.com) van lehetőség.

A szolgáltatásokra jelentkezni a jelentkezési űrlap kitöltésével van lehetőség.

A weboldalon a „*Szolgáltatások*”, „*Jelentkezem*”, „*Kapcsolat*” menüpontokra kattintva érhető el az egyes szolgáltatások és a részletes információk.

A Résztevő a kívánt szolgáltatás kiválasztása után a jelentkezési űrlap kitöltésével tudja elküldeni jelentkezését. Az űrlapon meg kell adni a Résztevő nevét, e-mail címét, telefonszámát és számlázási címét.

Ezt követően kerülnek elfogadásra az Általános Szerződési Feltételek a vonatkozó négyzet jelölésével.

Ezután – amennyiben mindent rendben talál a Résztevő – a jelentkezés elküldésre kerül a „*Jelentkezem*” gomb megnyomásával.

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

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

A jelentkezés Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően Szolgáltató elektronikus üzenettel visszaigazolja a jelentkezést.

A Résztevő 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.

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

A Szolgáltatót a Résztevő által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, semminemű felelősség nem terheli, ebből kifolyólag Résztevő semmilyen kárigényt nem érvényesíthet Szolgáltatóval szemben.

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

4. Résztevő kötelezettségei:

A Résztevő vállalja, hogy részt vesz az órán vagy konzultáción, melyre jelentkezett és megfizeti a szolgáltatási díjat a Szolgáltató részére.

A Résztevő kötelezettséget vállal arra, hogy nem tanúsít olyan magatartást, amely a csoportos órát, konzultációt, illetve esetleges többi résztvevőjét és a Szolgáltató jogait vagy jogos érdekeit sértené vagy károsítaná. A Résztevő az okozott károkért a polgári jog szabályai szerint felel.

A Szolgáltató jogosult a Résztevőt a szolgáltatás igénybevételétől eltiltani, amennyiben a Résztevő az órák, konzultáció, szolgáltatás többi résztvevőjét, vagy a Szolgáltatót 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 Résztevő a módosítást vagy a módosítások valamelyikét nem fogadja el, ez a tény a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint létrejött szerződés megszüntetését eredményezheti.

A Résztevő 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.

Késés a szolgáltatásról: A befoglalt időponthoz képest későbbi érkezés esetén a Szolgáltatónak nem áll módjában a szolgáltatás befejezését kitolni.

5. A Szolgáltató kötelezettségei:

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

6. Résztvételi (szolgáltatási) díj:

A szolgáltatás igénybevételéért a Résztevő díj fizetésére köteles. A résztvételi díj a szolgáltatásról szóló tájékoztatókban, 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 ár változtatás jogát fenntartja.

A Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően a résztvételi díj fizetendő végösszege nem változik.

7. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:

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

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

A Részvevő a jelentkezés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Részvevő 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 Részvevővel.

8. Fizetési és lemondási feltételek:

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

Átutalással történő fizetés: a Részvevő a Szolgáltató bankszámlájára utalja a részvételi díj összegét.

Készpénzben történő fizetés: a Részvevő a szolgáltatás igénybevétele során fizeti meg a Szolgáltató részére a részvételi díjat.

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

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

Csoportos szolgáltatások esetében, ha az időpont lemondására a szolgáltatást megelőző 7 napon belül kerül sor, a Részvevő köteles a részvételi díj teljes összegét megfizetni a Szolgáltató részére, az általa kiállított számla alapján, 8 napos fizetési határidő figyelembevételével. Ha az időpont lemondására a szolgáltatást megelőző 14 napon belül kerül sor, a Részvevő köteles a részvételi díj 50%-nak megfelelő összeget megfizetni a Szolgáltató részére, az általa kiállított számla alapján, 8 napos fizetési határidő figyelembevételével. Ha a Részvevő a csoportos órán való részvételt több, mint 14 nappal a szolgáltatás dátumát megelőzően mondja le, Szolgáltató eltekint a részvételi díj megfizetésétől.

Egyéni alkalmak esetében, amennyiben a Részvevő a konzultáción való részvételt a szolgáltatás dátumát megelőző 48 órán belül mondja le, köteles megfizetni Szolgáltató részére a részvételi díj teljes összegét. Amennyiben a Részvevő a konzultáción való részvételt a szolgáltatás dátumát megelőző 72 órán belül mondja le, köteles megfizetni Szolgáltató részére a részvételi díj 50%-nak megfelelő összeget. Ha a Részvevő a konzultáción való részvételt több, mint 72 órával a szolgáltatás dátumát megelőzően mondja le, Szolgáltató eltekint a részvételi díj megfizetésétől.

A szolgáltatás lemondása **elektronikus levélben**, vagy **telefonon** történhet.

Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy a Részvevők számára veszélyeztető, súlyosan zavaró Részvevő jelenléte – annak viselkedése, megnyilvánulásai miatt – a szolgáltatáson,

úgy lehetősége van őt távozásra kérni. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles visszatéríteni a részvételi díj összegét.

Amennyiben a Résztevő 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, a szolgáltatás az ő hibájából nem kezdhető meg, vagy elmarad, akkor köteles az elmaradást pótolni és egy új időpontban megtartani az elmaradt eseményt.

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

9. Teljesítési idő, a szolgáltatási igénybevétele, felelősség:

A teljesítés időpontja a szolgáltatás igénybevétele, a program megtartásának időpontja.

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

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

Résztevő 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 képzés, szolgáltatás esetén a Résztevő tudomásul veszi, hogy kizárólag egy kismama, illetve párja, egy eszközzel jogosult a szolgáltatáson való részvételre, csatlakozásra, illetve a közösségi csoporthoz való csatlakozásra.

A jelen pontban írt kötelezettségek megsértése miatt a Résztevő teljes körű felelősséggel tartozik. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut a Résztevő által elkövetett jogsértés, jogosult a szolgáltatás összegével megegyező kötbérről számlát kiállítani a Résztevő részére. Résztevő köteles a számla összegét 8 napos fizetési határidő figyelembevételével kiegyenlíteni.

Szolgáltató semmilyen körülmények között nem garantálja, hogy a szolgáltatás (ideértve a www.lotusbaba.com weboldalt és minden hozzárendelt tartalmat, valamint a teljes tevékenységi kört) zavartalanul és hiba nélkül fog működni. Felhasználó elfogadja, hogy a Szolgáltató szolgáltatási egy vagy több vonatkozásában módosulhatnak, részben vagy teljes egészében megszűnhetnek, anélkül, hogy erről a Résztevő értesül vagy ezért kártérítést kap.

Szolgáltató nem vállal felelősséget vagy kötelezettséget az alábbiakra:

- hibák, vagy hiányosságok a *Google Meet*, *Zoom*, *Messenger* oldalakon
- a *Google Meet*, *Zoom*, *Messenger* bármely meghibásodása vagy a használat megszakítása a konzultáció / csoportos óra tevékenysége közben.

10. A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:

Amennyiben a Résztevő a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni a Szolgáltató felé, azt szóban és írásban: postai úton vagy elektronikus levél formájában teheti meg Szolgáltató felé.

A Szolgáltató minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Résztevő 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 Résztevőnek átadni.

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

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését 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 Résztevő neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Résztevő panaszának részletes leírása, a Résztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Résztevő 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 Résztevő 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 Résztevőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve a Résztevő 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.

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

Honlap: www.bekeltet.bkik.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 Résztevő 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 Résztevő megkísérelje a vitát közvetlenül a Szolgáltatóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Résztevőnek csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Résztevő hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása a Résztevő 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 Résztevő nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a Szolgáltató nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
- a Résztevő álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a Résztevő nyilatkozatát arról, hogy a Résztevő a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- a Résztevő 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 Résztevő aláírását.

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

Amennyiben a Résztevő 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 Résztevő 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.

11. Online vitarendezés:

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, ahol a Résztevők (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 Résztevő panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt online termékkel vagy 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>

12. 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.

13. 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. július 1. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött szerződések tekintetében alkalmazandók.