

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A Szolgáltató adatai:

<u>Cégnév:</u>	Poór-Ta-Ker Kft.
<u>Székhely:</u>	1029 Budapest, Nagyrét u. 12.
<u>Telephely:</u>	1214 Budapest, Orion u. 14.
<u>Cégjegyzékszám:</u>	01-09-462799
<u>Nyilvántartást vezető szerv:</u>	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
<u>Adószám:</u>	12069299-2-41
<u>Képviselő:</u>	Poór Csaba ügyvezető
<u>Telefonszám:</u>	0670/512 9885
<u>E-mail cím:</u>	info@poortaker.hu

▪ A tárhelyszolgáltató adatai:

Név:	Rack Forest Kft
Székhely/telephely:	1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22. 3. emelet 3008.)
Adószám:	14671858-2-41
E-mail:	info@rackforest.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. A Szolgáltató weboldalainak címe:

www.viragzoom.hu

2. Fontosabb fogalom meghatározások:

- **Távollévők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék, vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.
- **Szolgáltató:** a szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet. A foglalkozás szervezője.
- **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 Résztevő pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.

- **Résztevő:** a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevő személy, aki részt kíván venni a Szolgáltató által szervezett művészetterápiás foglalkozáson.

3. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot weboldalán teszi közzé, vagy elektronikus levélben küldi el a foglalkozásra jelentkező Résztevők részére.

4. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Résztevő jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a Szolgáltató által szervezett foglalkozásra 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 Résztevőkre vonatkoznak.

A Résztevő, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a jelentkezési úrlapon 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 Résztevő között. Amennyiben a Szolgáltató a részvételi díj átutalását megelőzően, szabályszerűen közzéteszi, vagy elküldi a Résztevő részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de a Résztevő az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére, azonban a részvételi díj összegét átutalja a Szolgáltató bankszámlájára, úgy kell tekinteni, hogy a Résztevő az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

5. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2021. 01. 01. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Résztevőre és foglalkozásra 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, egyéni és csoportos

művészetterápiás foglalkozásokon való részvétel (online és személyes formában egyaránt). A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki előzetesen jelentkezett a Szolgáltató által meghirdetett foglalkozásra, a jelentkezés elfogadását a Szolgáltató visszaigazolta, a részvételi 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.

6. A szerződés létrejötte, a szerződés megszűntetése:

A Résztevő 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 Résztevő a foglalkozásra jelentkezik, a jelentkezést elküldi, és azt a Szolgáltató visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Résztevő ajánlatát) a Résztevő 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, stb.). Elállás esetén a Szolgáltató köteles elszámolni a Résztevővel, amennyiben pénzmozgás történt.

A Szolgáltató a foglalkozás tematikájáról, időpontjáról, helyszínéről weboldalán, közösségi oldalán, vagy elektronikus levélben ad tájékoztatást a Résztevők számára. Az esetleges elírásokért, téves adatokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A foglalkozásra való jelentkezésre elektronikus levélben, vagy a www.viragzoom.hu weboldalon található űrlap kitöltésével van lehetőség.

Ezt követően kerülnek elfogadásra az Általános Szerződési Feltételek.

A weboldalon, közösségi oldalon közölt információk nem minősülnek a Szolgáltató részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó megrendelések esetén a Résztevő minősül ajánlattevőnek, és a szerződés a Résztevő által tett ajánlatnak a Szolgáltató által történő elfogadásával jön létre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint.

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 vonhat maga után.

A jelentkezés Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően Szolgáltató egy 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 a létrejövő elektronikus szerződés semmis. 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, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Résztevő számára a jelentkezés során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

7. Ügyfélszolgálat:

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

8. A Résztevő kötelezettségei:

A Résztevő vállalja, hogy részt vesz a foglalkozáson, melyre jelentkezett és megfizeti a részvételi díjat a Szolgáltató részére.

A Résztevő kötelezettséget vállal arra, hogy nem tanúsít olyan magatartást, amely a foglalkozás 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 foglalkozáson való további részvételtől eltiltani, amennyiben a Résztevő a foglalkozás többi résztvevőjét, vagy az oktatót veszélyezteti, illetve magatartásával a foglalkozást rendszeresen megzavarja, és ezzel akadályozza a foglalkozás szerződés szerinti teljesítését.

A Szolgáltató jogosult a foglalkozás 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 adatait a valóságnak megfelelnek. Köteles az adataiban – a foglalkozás ideje alatt – bekövetkezett változásról haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót.

9. A Szolgáltató kötelezettségei:

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően megszervezi és megvalósítja a foglalkozást.

10. Részvételi díj:

A szolgáltatás igénybevételéért a Résztevő díj fizetésére köteles. A részvételi díj a foglalkozásról szóló tájékoztatókban, a weboldalon, vagy közösségi oldalon kerül feltüntetésre. A feltüntetett díjak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint.

A Szolgáltató fenntartja a weboldalon és a közösségi oldalon feltüntetett díjak változtatásának jogát. Az árváltozás a megjelenéssel lép hatályba. A Szolgáltató garantálja, hogy a Felek közötti ajánlati kötöttség és annak Szolgáltató részéről történő elfogadását követően esetlegesen felmerülő árváltozás, elküldött jelentkezés esetében a részvételi díj összegét nem befolyásolja.

A Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően tehát 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 Résztevőt 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.

11. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:

A jelentkezés során a Résztevőnek folyamatosan lehetősége van a bevitt 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 Résztevő a jelentkezés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Résztevő 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 Résztevővel.

12. Fizetési és lemondási feltételek:

A részvételi díj összegét a Résztevő átutalással (előre utalással), vagy készpénzben fizeti meg Szolgáltató részére. A foglalkozáson való részvétel feltétele a foglalkozási díj Szolgáltató részére történő megfizetése.

Előre utalással történő fizetés: a Résztevő a Szolgáltató bankszámlájára utalja a részvételi díj összegét. Az összeg Szolgáltató bankszámlájára történő megérkezését követően válik

jogosulttá a Résztvevő a foglalkozáson való részvételre, illetve az online foglalkozáshoz való csatlakozásra.

Készpénzben történő fizetés: a Résztvevő a személyesen tartott foglalkozás alkalmával fizeti meg a Szolgáltató részére a részvételi díj összegét.

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

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

- Ha a lemondásra több, mint 14 naptári nappal a foglalkozás dátumát megelőzően kerül sor, úgy Szolgáltató a részvételi díj teljes összegét visszautalja a Résztvevő bankszámlájára.
- Ha a lemondásra több, mint 7 naptári nappal (de kevesebb, mint 14 naptári nappal) a foglalkozás dátumát megelőzően kerül sor, úgy Szolgáltató a részvételi díj 50%-ának megfelelő összeget visszautalja a Résztvevő bankszámlájára.
- Ha az időpont lemondására a foglalkozást megelőző 7 naptári napon belül kerül sor, Szolgáltató nem téríti vissza a részvételi díj összegét.

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

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

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

13. Teljesítési idő, a szolgáltatási igénybevétele:

A teljesítés időpontja a foglalkozás 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, eredmény megvalósítására – a foglalkozáson elhangzott információk alapján – nem vállal kötelezettséget.

Résztevő – jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával – nyilatkozik, hogy a Szolgáltató által szervezett foglalkozáson saját felelősségére vesz részt. A foglalkozáson aktív és passzív módon is részt lehet venni.

Résztevő vállalja, hogy a foglalkozás során és azt követően adott visszajelzéseit, hozzászólásait kulturált módon és tisztelettel fogalmazza meg.

Résztevő kötelezettséget vállal arra is, hogy a foglalkozáson elhangzottakat – különösen a más Résztevőkkel kapcsolatos információkat – nem osztja meg harmadik személlyel, a tudomására jutott információkkal kapcsolatban teljes körű titoktartási kötelezettség terheli. Szolgáltató az ilyen esetek miatt esetlegesen felmerülő problémák miatt nem vállal felelősséget.

Résztevő tudomásul veszi, hogy a szerződés szerinti művészetterápiás foglalkozás, vagy egyéb szolgáltatás szakszerű nyújtása több alkalmas találkozást, időben elhúzódó folyamatot tehet szükségessé, ám a Szolgáltató erre az esetre sem vállalja a tőle elvárható gondosságon túli egyéb eredmény teljesítését.

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

A Résztevő köteles a részére nyújtott szolgáltatást személyesen végző művészetterapeutával együttműködni és tiszteletben tartani más Résztevők, valamint a Szolgáltató jogait.

Résztevő tudomásul veszi, hogy a foglalkozáson 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 foglalkozás során.

Résztevő tudomásul veszi azt is, hogy a foglalkozás 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 kizárólagos szellemi tulajdonát képezik, bármilyen felhasználás kizárólag a Szolgáltató előzetes engedélyével lehetséges.

A jelen pontban foglalt kötelezettségek megszegése esetén a Résztevő köteles a Szolgáltató ebből eredő kára, valamint a felmerült, indokolt és igazolt költségei megfizetésére.

14. Adatkezelési Tájékoztató:

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 Résztevők 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.

15. 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 (Poór-Ta-Ker Kft. 1029 Budapest, Nagyrét u. 12.), vagy elektronikus levél formájában (info@poortaker.hu) teheti meg.

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 válasza 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 közzéte 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.

16. Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem:

A Szolgáltató ezúton tájékoztatja a Résztevőket, hogy amennyiben a Résztevő nem ért egyet a Szolgáltató válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

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

A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Telefonszám: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

Fax: 06-72-507-152

E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523

Fax: 06-76-501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu; mariann.matyus@bkmkik.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Telefonszám: 06-1-488-2131
Fax: 06-1-488-2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
Fax: 06-22-510-312
E-mail: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
Fax: 06-96-520-218
E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710
Fax: 06-52-500-720
E-mail: korosi.vanda@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefonszám: 06-36-429-612
Fax: 06-36-323-615
E-mail: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park 8. III. emelet 305-306.
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570
Fax: 06-56-510-628
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259

E-mail: szilvi@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.

Telefonszám: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszám: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-474-7921

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.

Telefonszám: 06-82-501-026

Fax: 06-82-501-046

E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszám: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszám: 06-74-411-661

Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszám: 06-94-312-356

Fax: 06-94-316-936

E-mail: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszám: 06-88-429-008

Fax: 06-88-412-150

E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefonszám: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.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 Részvevő 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 Részvevő megkísérelje a vitát közvetlenül a Szolgáltatóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Részvevőnek csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Részvevő hátrányára dönt.

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

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

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

Amennyiben a Részvevő fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi Hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági

feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

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.

17. Vegyes és záró rendelkezések:

Online szolgáltatás igénybevétele feltételezi, hogy a Résztvevő az elektronikus kereskedelemre, szolgáltatás nyújtásra vonatkozó technikai valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek hibájából, az informatikai, távközlési szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért az Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Résztvevőt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

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.

18. Vonatkozó jogszabályok:

A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 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 2021. 01. 01 napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött szerződések tekintetében alkalmazandók.