

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

A jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elválaszthatatlan részét képezik a GERLA Nyelvoktató Kft. (Székhely: 1115 Budapest, Bártfai u. 61. 9/29.; Cégjegyzékszám: 01 09 428202; Adószám: 32515493-1-43; Felnőttképzési nyilvántartási száma: B/2024/000357, képviseli: Iványi Rudolf ügyvezető), a továbbiakban „Képző” és a képzésben résztvevő, a továbbiakban „Résztvevő”, együtt a továbbiakban „Felek” között létrejött felnőttképzési szerződésnek. A Képző lakossági csoportos, valamint egyéni képzéseire a következő általános feltételek vonatkoznak:

1. A szerződés létrejötte

A szerződés létrejöhet az alábbi formákban:

- **Írásban megkötött felnőttképzési szerződés:** A Képző és a Résztvevő jelen vannak a szerződéskötéskor, a képzési szerződést mindkét fél aláírja (papír alapú szerződés).
- **Élőszóban megkötött felnőttképzési szerződés:** A Képző és a Résztvevő jelen vannak a szerződéskötéskor, azonban a felek nem írnak alá papír alapú szerződést, hanem a Képző a szóban egyeztetett feltételeket tartalmazó e-mailt küld a Résztvevőnek, melyet a Résztvevő visszaigazol.
- **Telefonon megkötött felnőttképzési szerződés:** A Képző és a Résztvevő nincsenek jelen a szerződéskötéskor, és a felek nem írnak alá papír alapú szerződést, hanem a Képző a telefonon egyeztetett feltételeket tartalmazó e-mailt küld a Résztvevőnek, melyet a Résztvevő visszaigazol.
- **Online jelentkezési folyamat eredményeként megkötött felnőttképzési szerződés:** A Képző és a Résztvevő nincsenek jelen a szerződéskötéskor, és a felek nem írnak alá papír alapú szerződést, hanem a Résztvevő a Képző által biztosított online jelentkezési felület segítségével jelentkezik egy meghatározott képzésre. A Képző a jelentkezési felületen megadott adatok alapján felveszi a kapcsolatot a Résztvevővel, majd az egyeztetett feltételeket tartalmazó e-mailt küld a Résztvevőnek, melyet a Résztvevő visszaigazol.

2. A képzések indítása

2.1 A Résztvevő képzésbe sorolása a Képző által megszervezett szintfelmérés alapján történik, melynek alapjául a jelentkezéskor megadott adatok, valamint a Résztvevő önértékelése szolgál. A korábban a Képző által elvégzett, nyelvi szintlépést lehetővé tevő tanfolyam elvégzése esetén további képzésre jelentkezéskor nem szükséges újabb szintfelmérés.

2.2 A meghirdetett képzések garantáltan elindulnak a meghirdetett időpontban, óraszámban és ütemezéssel, amennyiben az arra jelentkezők száma eléri a képzés jelentkezési határidejének utolsó napján a meghirdetett minimum létszámot.

2.3 Ha a képzés jelentkezési határidejének utolsó napján a beiratkozott résztvevők száma nem éri el a meghirdetett minimum létszámot, a képzés az eredetitől eltérő feltételekkel (pl. későbbi időpontban vagy csökkentett óraszámban vagy magasabb áron stb.) indul el, amennyiben a képzésre beiratkozott résztvevők ezt kifejezetten elfogadják.

2.4 A lehetséges alternatív feltételeket a Képző a Résztvevőkkel közösen alakítja ki.

2.5 Lehetséges alternatív képzési megoldásként a Résztevő magánórákat vehet a csoportos tanfolyami órák helyett, mely esetben a befizetett összeg úgy kerül átváltásra, hogy a befizetett összegbe ráfizetés nélkül belefoglalható legnagyobb óraszámú magánóra csomagot kínálja fel a Képző.

2.6 Amennyiben sem az alternatív képzési lehetőség, sem a képzés halasztása nem felel meg a képzésre jelentkezőnek, visszakérheti a befizetett képzési díjat, melyet a Képző 8 napon belül visszautal a jelentkező számlájára.

2.7 Az alternatív képzési lehetőséggel vagy halasztással kapcsolatos egyeztetés történhet telefonon vagy e-mailben. Az egyeztetést követően annak eredményéről a Képző e-mailben küld írásbeli megerősítést, módosított, új felnőttképzési szerződést.

2.8 A Résztevőnek a módosított, új felnőttképzési szerződés elküldését követően 1 munkanapon belül e-mailben van lehetősége javítást kérni. Amennyiben erre 1 munkanapon belül nem kerül sor, a Képző által küldött módosított, új felnőttképzési szerződés tekintendő a Felek közös akaratának.

2.9 A megfelelő létszám hiányában meghiúsult képzéssel kapcsolatban a Résztevő nem élhet semmilyen kártérítési, kötbérfizetési vagy kamatfizetési igénnyel.

3. A képzési díj

3.1 A képzésre való jelentkezés a képzés teljes díjának, részletfizetés esetén az első képzési díj részlet befizetésével válik érvényessé. Tizennyolcadik életévét be nem töltött személy jelentkezése kizárólag akkor érvényes, ha helyette – javára – a törvényes képviselője jelentkezik.

3.2 A képzés teljes díjának, vagy részletfizetés esetén első képzési díj részletének kiegyenlítése a Résztevő számára elküldött díjbekérő ellenében banki átutalással történik a díjbekérőn feltüntetett határidőig. A képzési szerződés aláírása fizetési kötelezettséget von maga után, melynek teljesítését a Résztevő ezúton vállalja.

3.3 Amennyiben a képzés díjának kiegyenlítését harmadik személy vállalja a Résztevő helyett és érdekében, a fentiek szerinti fizetési kötelezettség a Résztevőt és e harmadik személyt egyetemlegesen terheli, mely kötelezettséget a Résztevő ezúton kifejezetten vállalja.

3.4 Részletfizetés választása esetén az első képzési díj részlet díjbekérőre történő befizetése a jelentkezés véglegesítésének feltétele. A második képzési díj részlet összegéről a kurzus indulását követő 30. napon a Képző számlát állít ki, melynek fizetési határideje a képzés indulását követő 35. napon esedékes. Késedelmes fizetés esetén a Résztevő kizárja magát a tanfolyamon való részvételből, azonban a megkötött képzési szerződés alapján a képzés teljes díja megilleti a Képzőt, melynek jogi úton is érvényt szerezhet.

3.5 A képzési díj tartalmazza az írásbeli és szóbeli szintfelmérést/előzetes ismeretek felmérését, képzési tanácsadást, a képzés megszervezését, a képzésen való részvételi jogosultságot, a záróvizsga szervezését és a részvételi igazolás kiállítását, illetve az oktató által a képzés során felhasznált esetleges kiegészítő tananyagokat.

3.6 A képzési díj a képzéshez szükséges tankönyve(ke)t és egyéb esetleges segédanyagokat nem tartalmazza, azonban a Képző ezt kedvezményes áron biztosítja a Résztevőnek. A képzéshez szükséges tankönyv(ek) és segédanyagok költségéről a Képző előzetesen tájékoztatja a Résztevőt a jelentkezéskor, a szerződéskötést megelőzően.

3.7 A Résztevő vállalja a Képző által megjelölt tankönyvek szükség szerinti megvásárlását.

3.8 A Képző nyomtatási lehetőséget nem biztosít. Az online felületre feltöltött kiegészítő anyagok és feladatlapok nyomtatását a Résztevő vállalja. A Résztevő tudomásul veszi, hogy tankönyvek és segédanyagok szükségszerűek a sikeres képzés érdekében.

3.9 Nyilvánvalóan hibásan feltüntetett árnak minősül: a 0 Ft-os ár, valamint a kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár (pl.: 1000 Ft-os Áru esetén a 20 %-os kedvezmény feltüntetése mellett 500 Ft-ért kínált Áru). Hibás ár feltüntetése esetén a Képző felajánlja a szolgáltatás valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, mely információ birtokában a Résztevő eldöntheti, hogy megrendeli valós áron az árut vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

4. A képzések helyszíne / módja

4.1 A Képző a tantermi képzéseket a szerződésben meghatározott helyszínen indítja. A Képző a képzési helyszínt legfeljebb a teljes óraszám 50%-át nem meghaladó mennyiségű óra esetében változtathatja meg a képzési helyszín településén belül. Amennyiben jogszabály tiltja meg a tantermi órák megtartását, a Képző online biztosítja a képzés megkezdésének / folytatásának lehetőségét.

4.2 Online képzés esetén a Képző a képzéseket az általa meghatározott virtuális osztályteremben tartja meg. A Résztevő az oktatója által küldött e-mailes meghívóban található linke kattintva csatlakozhat a tanórához.

4.3 Online képzés esetén a Résztevő tudomásul veszi, hogy a tanórán való részvételét biztosító rendszer gyakorlati megvalósítása „Digitális tanterem” kialakításával jár. Digitális tanterem alatt a Képző által nyújtott szolgáltatással összefüggésben azon rendszert kell érteni, melyben a Képző elektronikus hírközlési eszközök között létesített kapcsolat útján lehetővé teszi az online módon résztvevő jelentkezők, valamint az oktató tanóra keretében történő valós idejű, mindenirányú képi és hangkapcsolatát.

4.4 Az online tanórán nyújtott képzési szolgáltatás hatékonyságának optimális szintje a nagyobb fokú interaktivitás megvalósulása esetén érhető el, ezért a Képző ezúton tájékoztatja a Résztevőt, hogy az interaktivitás szükséges szintje akkor érhető el, ha a Résztevő mind hangkapcsolat, mind a hangkapcsolattal szinkron mozgóképes kapcsolat útján részt vesz a tanórán. A Képző ennek megfelelően kifejezetten javasolja a Résztevő számára a tanórán történő egyidejű és szinkron mozgóképes és hangkapcsolattal történő részvételt.

4.5 A Résztevő ezúton kijelenti, hogy megértette, tudomásul veszi, hogy róla a Digitális tanteremben való részvétele során képi (mozgóképes), illetve hangfelvétel készülhet a Képző által. Amennyiben ilyen felvétel készül, annak tényéről a képzés oktatója köteles tájékoztatni a résztvevőket. Amennyiben a Résztevők kifejezetten kívánják a tanóra rögzítését és a felvétel részükre történő továbbítását és ehhez az oktató magára nézve személyében hozzájárul, ahhoz a jelentkezők is kötelesek a felvétel elején egyenként szóban hozzájárulni, vagy e-mail formájában nyilatkozatot tenni a tanfolyam teljes idejére vonatkozólag. A Képző ezúton kijelenti, hogy – amennyiben ilyen felvétel készül – a Digitális tanteremben a valós idejű kapcsolattartást biztosító kép- és hangfelvételt a tanfolyam többi résztvevőjén és az oktatóján kívül harmadik személyek át nem adja.

4.6 Online képzés keretei között megvalósuló tanórák esetében a Képző harmadik fél sem aktív, sem passzív részvételét nem teszi lehetővé a tanórákon, tehát a tanórán csak a tanfolyamra jelentkező Résztevők és a tanfolyam oktatója vehetnek részt. A Résztevő kifejezetten kijelenti, hogy harmadik fél részvételét sem aktív sem passzív módon nem teszi lehetővé és tudomásul veszi, hogy ennek megszegése esetén a Képző kártérítési igénnyel élhet vele szemben.

4.7 A képzés teljes díja a Képző által nyújtott képzési szolgáltatás egy fő – a Részvevő – általi igénybevételének ellenértéke. Amennyiben a Részvevő a 4.6 pontban foglalt bármely kötelezettségét megszegi, és ezzel harmadik személy képzésen történő jogosulatlan – akár aktív, akár passzív – részvételét lehetővé teszi, e harmadik személlyel, vagy személyekkel egyetemlegesen felel a Képzőnek – szolgáltatása jogosulatlan igénybevételével – okozott kárért, melynek mértéke megegyezik a képzés teljes díjának és a jogosulatlan igénybevevő harmadik személyek számának szorzatával.

4.8 A Részvevő kifejezetten kijelenti, hogy megértette, hogy a jelenléti vagy online módon megszervezett tanórákról képi és hangfelvételt, online tanórákon képernyőmentést nem készíthet, az online órákat és annak képi és hanganyagát semmilyen módon nem közvetítheti harmadik fél számára. Ennek megsértése a képzésből való azonnali kizárással jár.

4.9 A Képző kifejezetten kizárja felelősségét arra az esetre, ha valamely harmadik személy, vagy különösen, de nem kizárólagosan a Részvevő, illetve valamely más képzésben résztvevő személy a tanórákról kép-, illetve hangfelvételt készít, vagy a Digitális tanterem működése során keletkező bármely információt, adatot a jelentkezőkön és az oktatókn, illetve a Képzőn kívül más számára bármilyen módon megismerhetővé tesz.

4.10 Online részvétel esetén a Részvevő kijelenti, hogy a képzéshez szükséges technikai feltételekkel rendelkezik. Ezzel összefüggő okból felmerülő problémákért a Képző nem vállal felelősséget.

4.11 Amennyiben a Részvevő késésével, felkészületlenségével, magatartásával, jelenléti formában megtartott tanfolyamok esetén nem megfelelő higiénés állapotával zavarja a tanóra menetét, magatartása szerződésszegésnek minősül, melynek következményeként a csoport aktuális tanórán résztvevő tagjai egyszerű többségi szavazással javasolhatják a Részvevő adott óráról való kizárását. Amennyiben a Részvevő tanóráról való kizárása ismételten szükségessé válik, a csoport tagjai kezdeményezhetik a Részvevő tanfolyamról való kizárását. A tanfolyamról való kizárára csak ügyvezetői jóváhagyás mellett kerülhet sor, mely eljárás során az érintett Részvevő álláspontját – kívánsága esetén – kifejtheti.

4.12 Hiányzásban, vagy lemorzsolódásban álló, továbbá kizárást maga után vonó szerződésszegés esetén a képzés díja nem kerül visszafizetésre.

4.13 A Képző a hiányzások miatt ingyenes pótórát nem biztosít.

5. Szintváltoztatás

5.1 Ha a képzés oktatója a képzés első foglalkozásán úgy ítéli meg, hogy a Részvevő meglévő tudása lényegesen eltér negatív irányba a képzés szintjétől, és ez lényegesen akadályozza a képzésben résztvevő többi tanuló fejlődését, a Képző szakmai vezetőjének bevonásával kezdeményezheti a Részvevő másik szintű képzésbe való átsorolását. Az átirányításra a megkezdett képzés második foglalkozása előtt van lehetőség. Az átsorolást a Részvevő köteles elfogadni.

5.2 Amennyiben a Részvevő olyan benyomást szerez a képzés első foglalkozásán, hogy meglévő tudása lényegesen eltér pozitív irányba a képzés szintjétől, és ez számára haszontalanná tenné a képzésben való részvételt, a Részvevő kezdeményezheti másik szintű képzésbe való átsorolását. Az átirányításra a megkezdett képzés második foglalkozása előtt van lehetőség és feltétele, a Részvevő kérvényének a képzés oktatója és a szakmai vezető általi közös, pozitív elbírálása.

6. Teljesítmény ellenőrzése, értékelés, záróvizsga

6.1 A képzés időtartama alatt az oktató jelenléti ívet vezet és értékelést ad a Résztvevő fejlődésével kapcsolatban.

6.2 Online képzés esetén az online jelenléti ív létrejötte érdekében a Résztvevő beleegyezik, hogy képernyőkép mentéssel elkészülhessen az adott foglalkozás jelenléti íve.

6.3 Az értékelés kiterjed az órai jelenlétre, aktivitásra, nyelvi készségekre és szintre. Az értékelést a képzés végén e-mailben elküldött „Egyéni teljesítményértékelés” tartalmazza.

6.4 A Résztvevő teljesítményének ellenőrzése és értékelése a tanfolyam végén szóbeli és/vagy írásbeli záróvizsgával történik.

7. Tanúsítvány

7.1 A Képző a Résztvevő kérésére a tanfolyam végén tanúsítványt állít ki, legkésőbb a képzést követő 60. napig, amennyiben a Résztvevő legalább két munkanappal ezt megelőzően jelzi ilyen igényét a Képzőnek.

7.2 A tanúsítvány kiállításának feltétele a sikeres záróvizsga. Amennyiben a Résztvevőnek nem sikerül a záróvizsgája, a Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszerben (FAR), tanúsítvány nem, csak a Képző általi igazolás állítható ki.

7.3 A Résztvevő számára a tanúsítvány elektronikus levél formájában kerül kiküldésre.

8. Felnőttképzési jogviszony

8.1 A jelen szerződés alapján kizárólag a Résztvevő és a Képző között jön létre az 1. pont szerinti felnőttképzési jogviszony. A Képző által a jelen szerződés alapján, a felnőttképzési jogviszony keretében nyújtott képzési szolgáltatás igénybevételére kizárólag a Résztvevő jogosult. A képzés teljes díjának megfizetése esetén (vagy részletfizetés esetén az első képzési díj részlet megfizetése esetén) a képzés részét képező tanórán kizárólag olyan személy vehet részt, aki – előzetes jelentkezése/szerződéskötése, továbbá a képzési díj megfizetése eredményeként – a Képzővel felnőttképzési jogviszonyban áll.

8.2 A Résztvevő a Képző képzési szolgáltatását csak személyesen jogosult igénybe venni, maga helyett harmadik személy számára a részvétel lehetőségét nem engedheti át, továbbá a Résztvevő a Képző szolgáltatását jelen jelentkezés alapján kizárólag egyedül jogosult igénybe venni, tehát személyes részvétel esetén más személyt nem jogosult magával vinni a képzésre, online részvétel esetén pedig köteles annak biztosításával részt venni a Digitális tanteremben, hogy a Résztvevő által létesített kapcsolatot felhasználva harmadik személy a Résztvevő oldalán ne vehessen részt a Digitális tanteremben sem aktív módon, sem a képzés egyszerű, passzív megfigyelőjeként.

8.3 Amennyiben két, vagy több – jelentkezés/szerződéskötés, valamint a képzés teljes díjának (vagy részletfizetés esetén az első képzési díj részlet) megfizetése alapján – a Képzővel felnőttképzési jogviszonyban álló, azonos képzésre jelentkezett személy kíván azonos kapcsolatot használni részt venni a Digitális tanteremben, és erről e személyek a tanóra kezdetén tájékoztatják az oktatót, az oktató a részvételi jogosultság ellenőrzését követően a több jelentkező egy kapcsolaton keresztül történő részvételét engedélyezheti.

8.4 A Résztevő esetleges panaszával jogosult írásban a Képző ügyfélszolgálatához fordulni, melynek kivizsgálására 8 (nyolc) naptári nap áll a Képző rendelkezésére. Egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény előírásai az irányadóak.

9. Kapcsolattartás

9.1 A Résztevő hozzájárul, hogy az általa megadott elérhetőségeken a Képző tájékoztatást küldjön számára a képzés indulásával, valamint az esetlegesen felmerülő óraelmaradásokkal vagy órarendváltással kapcsolatban.

9.2 A hibás adatszolgáltatásból fakadó következmények a Résztevőt terhelik.

10. Adatkezelés

10.1 A Képző a képzés szervezésével kapcsolatban adatkezelői tevékenységet végez.

10.2 A Résztevő ezúton nyilatkozik, hogy a Képző Adatkezelési Tájékoztatóját megismerte és személyes adatainak gyűjtését, kezelését és felhasználását engedélyezte. A Képző ezúton tájékoztatja a Résztevőt, hogy az Adatkezelési Tájékoztató további tanulmányozás céljából a www.gerla.hu oldalon érhető el.

10.3 A Résztevő tudomásul veszi, hogy a képzésben való részvételhez az adatkezelés kötelező. A jelen jelentkezési lap kitöltése alapján létrejövő szerződésben meghatározott adatait, továbbá a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 21. § (1) bekezdésében meghatározott egyéb adatait a Képző az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásai, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szerint kezelheti. Az adatok statisztikai célra felhasználhatók és statisztikai célú felhasználásra személyazonosításra alkalmatlan módon átadhatók. Az adatokat államháztartási vagy európai uniós források igénybevételének és felhasználásának ellenőrzése céljából az e támogatásokat ellenőrző szervek számára továbbítani kell. Ezen túlmenően a Képző a Résztevő személyes adataihoz kizárólag a képzés megvalósításának ellenőrzésére feljogosított szervek számára nyújt hozzáférést.

10.4 A Résztevő a képzési szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Képző megfelelő tájékoztatást nyújtott a személyes adatai kezelésének céljáról, módjáról, tárolásáról, megőrzéséről, valamint a személyes adataival kapcsolatos jogairól.

11. A szerződés felbontása a Képző részéről

11.1 A felnőttképzési szerződést a Képző azonnali hatállyal felmondhatja, ha

- a) a képzésben részt vevő személy a képzés folytatására egészségileg alkalmatlanná vált,
- b) a képzésben részt vevő személy fizetési hátralékát a Képző felszólítása ellenére sem teljesíti
- c) ha a Résztevő magatartásával jelentős mértékben veszélyezteti a képzés sikeres megtartását.

11.2 A Képző a 11.1 pont b), c) pontjai alapján történő szerződésbontása esetén követelheti kárának megtérítését.

12. A Résztevő felmondási joga

12.1 A Résztevőnek a tanfolyamkezdés időpontját módosítani, vagy a jelentkezését visszamondani legkésőbb a jelentkezéskor megjelölt kezdési időpontot megelőző 8 (nyolc) munkanappal van lehetősége e-mailben, az info@gerla.hu címen. Határidőn belüli visszamondás esetén 2.500,- Ft. (kettőezer-ötszáz forint) regisztrációs költség kivételével a befizetett összeg visszajár.

12.2 Nyolc munkanapon belüli vagy a tanfolyamindulást követő visszamondás esetén a Képzőnek nem áll módjában a tanfolyamdíj visszafizetése.

12.3 Amennyiben a résztvevő az első képzési alkalommal végig jelen volt a tanórán és elégedetlen oktatója munkájával és ezt jelzi a képzés második foglalkozása előtt az ügyfélszolgálatnak, a teljes befizetett képzési díjat visszakérheti. A második foglalkozás megkezdése után nincs mód ilyen okból teljes képzési díj visszatérítési kérelem benyújtására.

12.4 A Képző a teljes képzési díjat visszatéríti a Résztevőnek, amennyiben a Résztevő fel kívánja mondani a képzési szerződését abból az okból, hogy a Képző a tervezett kezdést követően 30 napon belül sem tudott képzést indítani a Résztevő által a jelentkezéskor megjelölt, vagy később egyeztetett ütemezés szerint. A Résztevő erre irányuló kérését e-mailben jelezheti a Képző részére az info@gerla.hu címre küldött e-mailben.

12.5 A Képző hibájából megghiúsult képzés, illetve bármilyen más okból történő visszatérítés esetén a Képző a teljes képzési díjat átutalással fizeti vissza a résztvevő által megadott bankszámlaszámra 8 (nyolc) munkanapon belül.

13. Panaszok kezelése

13.1 A Résztevő a képzéssel kapcsolatos panaszával az ügyfélszolgálatához fordulhat e-mailben (info@gerla.hu).

13.2 Amennyiben a Képző a Résztevő panaszát a Résztevő számára nem kielégítő módon orvosolja, a Résztevő a Képző felügyeleti szervéhez, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelethez fordulhat.

13.3 A Képző a panaszról jegyzőkönyvet készít, melynek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a fogyasztó neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

13.5 A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót 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 fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben az Eladó és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Fogyasztóvédelmi eljárás

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a fogyasztó 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 fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu/>

Bírósági eljárás

Ügyfél 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.

Békéltető testületi eljárás

Tájékoztatjuk, hogy Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti megjelenési kötelezettség („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

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.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás

éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. A kötelező bírság bevezetésével a jogalkotó a békéltető testületekkel való együttműködés nyomatékosságát, illetve a vállalkozásoknak a békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének biztosítását célozza.

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 fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó 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:

1. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
2. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
4. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
6. a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
7. a testület döntésére irányuló indítványt,
8. a fogyasztó aláírását.

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

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

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el:

<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület
Székhely: Budapest
Illetékességi terület: Budapest

Elérhetőség:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.
Telefonszám: 06-1-488-2131

Baranya Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Pécs
Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Elérhetőség:

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: 06-72-507-154

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: bekeltet.bkik.hu

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu
Honlap: baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Miskolc
Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Elérhetőség:
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-090
E-mail: bekeltetes@bkik.hu
Honlap: bekeltetes.borsodmegye.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Szeged
Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Elérhetőség:
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu
Honlap: bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Székesfehérvár
Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Elérhetőség:
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Győr
Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

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

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Debrecen
Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Elérhetőség:
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710
E-mail: bekelteto@hbkik.hu
Honlap: hmbekeltetes.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület
Székhely: Budapest
Illetékességi terület: Pest Vármegye

Elérhetőség:
Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Telefonszám: 06-1-792-7881
E-mail: ombekelteto@pmkik.hu
Honlap: panaszrendezes.hu

Békéltető Testületi eljárás fogyasztónak nem minősülő személyek esetén

A fogyasztóvédelmi törvény alapján a Békéltető Testületi eljárás tekintetében fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A fogyasztói minőség fennállását a Békéltető Testület jogosult ellenőrizni és vizsgálni. Az eljárás szabályaira a Békéltető Testület alatt írt szabályok az irányadók.

Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogukat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt Áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközt.

A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

14. Részleges érvénytelenség, magatartási kódex

14.1 Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alkalmazandóak.

14.2 Az Eladónak nincs a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe.

A jelen ÁSZF visszavonásig érvényes, 2024.04.06-tól hatályos.