

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

1. A Szolgáltató adatai:

<u>Vállalkozó neve:</u>	Urkom Tímea egyéni vállalkozó
<u>Székhely:</u>	2030 Érd, Vereckei utca 61.
<u>Nyilvántartási szám:</u>	54471353
<u>Nyilvántartást vezető szerv:</u>	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
<u>Adószám:</u>	55746355-1-33
<u>Telefonszám:</u>	+3620/590 1025
<u>E-mail cím:</u>	timea.urkom@processhunt.hu

A tárhelyszolgáltató adatai:

<u>Név:</u>	Rackhost Zrt.
<u>Székhely:</u>	6722 Szeged, Tisza Lajos körút 41.
<u>E-mail cím:</u>	info@rackhost.hu

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

2. A Szolgáltató weboldalának címe:

www.processhunt.hu

3. 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.
- **Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás az Ügyfél részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, az Ügyfél pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.
- **Ügyfél:** a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevő személy. A Szolgáltató a kisadózó vállalkozások tételes adójáról szóló 2022. évi XIII. törvény rendelkezései szerint végzi tevékenységét, ezért kizárólag természetes személyek számára nyújtja szolgáltatásait.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. A Szolgáltató kizárólag fogyasztók számára nyújtja szolgáltatásait.

4. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételeit weboldalán teszi közzé.

5. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a Szolgáltató álláskeresőknak nyújtott tanácsadó szolgáltatásai igénybevétele esetén. Ezen feltételek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. §. (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek minden olyan szolgáltatás igénybevételére kiterjed, melyet az Ügyfél a Szolgáltatótól történő megrendeléssel (vásárlással) kezdeményez. Az Ügyfél, ha a Szolgáltató szolgáltatását igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a weboldalon a megrendelő űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és az Ügyfél között. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatási díj megfizetését, vagy a megrendelés elküldését megelőzően, szabályszerűen hozzáférhetővé teszi, vagy elküldi az Ügyfél részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de az Ügyfél az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére, azonban a megrendelést elküldi, és/vagy a szolgáltatási díjat megfizeti a Szolgáltató részére, úgy kell tekinteni, hogy az Ügyfél az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és az Ügyfél között.

6. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2024. napján lép hatályba. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Ügyfélre és megrendelésre hatályosak.

Az Ügyfél a szolgáltatás megvásárlásakor nyilatkozik arról, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit ismeri, az abban foglaltakat elolvasta és megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadja. Az Ügyfél a megrendelés elküldésével elismeri, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek a felek közötti szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

A Szolgáltató fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a megrendelés 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 weboldalon található szolgáltatáscsomagok megrendelése és a szolgáltatások igénybevétele. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki megvásárolja a szolgáltatást, a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta és a megrendelést a Szolgáltató visszaigazolta.

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

7. A szerződés létrejötte:

Az Ügyfél, 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 az Ügyfél a szolgáltatást megvásárolja, megrendelését elküldi, és azt a Szolgáltató visszaigazolja (kifejezetten elfogadja az Ügyfél ajánlatát) az Ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. A Szolgáltatónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, ha annak teljesítésére tőle el nem várható okok miatt (pl.: az adott szolgáltatást már nem nyújtja, vis maior, betegség stb.) nem kerülhet sor. Elállás esetén a Szolgáltató köteles elszámolni az Ügyféllel, amennyiben pénzmozgás történt.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások a www.processhunt.hu weboldalon kerülnek bemutatásra.

Az Ügyfél a www.processhunt.hu weboldalon kiválasztja az „Állás keresőknek” szülő oldalt, majd a menüsávon a „Szolgáltatások” gombra kattint. Ezt követően részletes leírás jelenik meg az egyes szolgáltatásokról. Az Ügyfél a megfelelő szolgáltatás leírása alatt található „Részletek” gombra kattintva további információkat érhet el az adott szolgáltatásról.

A „Megrendelem” gombra kattintva kezdhető meg a vásárlási folyamat.

A megrendelő űrlapon kerülnek megadásra az Ügyfél adatai (név, cím, e-mail cím, telefonszám).

Az Ügyfélnek lehetősége van megjegyzést írni a megrendelés mellé, ezt az erre szolgáló négyzetbe írhatja bele. A „Tovább” gomb megnyomását követően egy összegző oldal jelenik meg.

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

Ezután – amennyiben mindent rendben talál az Ügyfél – a megrendelés elküldésre kerül a „Fizetés” gomb megnyomásával.

A honlapon közzétett információk nem minősülnek a Szolgáltató részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak.

Az Ügyfél a megrendelés 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 megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően a Szolgáltató egy elektronikus üzenettel visszaigazolja a megrendelést. A visszaigazolás megküldésével létrejön a szerződéses kapcsolat az Ügyfél és a Szolgáltató között, amikor a Szolgáltató kinyilvánítja, hogy elfogadja az Ügyfél megrendelését. A visszaigazoló e-mail üzenetben az időpontfoglaláshoz szükséges link is elküldésre kerül, amelynek használatával az Ügyfél kiválasztja a szolgáltatás igénybevételére megfelelő időpontot.

(Ha a megrendelés megérkezését visszaigazoló e-mail az Ügyfélhez 48 órán belül nem érkezik meg, akkor az Ügyfél mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt szolgáltatást megvásárolni.)

Az Ügyfél elfogadja, hogy az ilyen 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, automatikusan tárolja a megrendelést, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, így a későbbiekben nem kereshető vissza.

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

A Szolgáltatót, az Ügyfél által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, semminemű felelősség nem terheli.

8. Ügyfélszolgálat:

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

9. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:

A megrendelés során az Ügyfélnek folyamatosan lehetősége van a megadott adatok javítására, vagy törlésére.

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

Az Ügyfél a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfél hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

A megrendelés 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 az Ügyféllel.

10. Szolgáltatási díj:

A szolgáltatás igénybevételéért az Ügyfél díj fizetésére köteles. A szolgáltatási díj a weboldalon kerül feltüntetésre. A feltüntetett szolgáltatási díjak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint. A szolgáltatás ára általános forgalmi adót nem tartalmaz, mert a Szolgáltató alanyi mentességet választó áfa alanyként végzi tevékenységét.

A Szolgáltató fenntartja a feltüntetett díjak változtatásának jogát. A Szolgáltató garانتálja, hogy a Felek közötti ajánlati kötöttség és annak Szolgáltató részéről történő elfogadását követően esetlegesen felmerülő árváltozás, elküldött megrendelés esetében a szolgáltatási díj összegét nem befolyásolja.

A Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően tehát a szolgáltatási díj fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves díj jelenik meg a weboldalon. Ilyen esetben a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítése előtt elektronikus üzenetben, vagy telefonon megkeresi az Ügyfelet egyeztetés céljából. Az ilyen megrendeléseket a Szolgáltató nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a szolgáltatási 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. Fizetési és lemondási feltételek:

A szolgáltatási díjat az Ügyfél bankkártyával, a SimplePay rendszerén keresztül fizeti meg a Szolgáltató részére. Az Ügyfél a szolgáltatási díj kiegyenlítését követően válik jogosulttá a szolgáltatás igénybevételére.

Bankkártyás fizetés (SimplePay): A megrendelés ellenértékének kiegyenlítése érvényes bankkártyával történhet a SimplePay (OTP Bank) rendszerének igénybevételével. A megrendelés elküldése után a rendszer továbblép az OTP SimplePay fizetési oldalára. A rendszer továbblépését követően a fizetésre a SimplePay Általános Szerződés Feltételeinek rendelkezései vonatkoznak. A fizetés a SimplePay honlapján feltüntetett bankkártyatípusokkal történhet, az OTP online kártyaelfogadó terminálján (VPOS) keresztül (SimplePay). Itt a fizetéshez meg kell adni a bankkártyán szereplő nevet, a kártya számát, lejárat dátumát és érvényesítési kódját (CVC2 vagy CVV2). A Vásárló a bankkártya adatainak megadását követően a „Fizet” gombra kattintva indítja el a tranzakciót. A sikeres fizetésről az OTP SimplePay oldal elektronikus üzenetben küld visszaigazolást.

A Vásárló tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által a weboldal felhasználói adatbázisában tárolt személyes adatai átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére. A Szolgáltató által továbbított adatok köre az alábbi: név, számlázási cím, e-mail cím, telefonszám.

Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg:

[Adatkezelési Tájékoztatók](#)

A fizetés befejezését követően a rendszer visszalép a Szolgáltató weboldalára, ahol a következő adatok láthatók: SimplePay referenciaszám, azonosító és a megrendelés elküldésének időpontja.

A Simple Pay rendszerén keresztül történő fizetés során felmerülő esetleges hibákért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Az Ügyfél fizetéskor felel azért, hogy jogosult a megadott fizetési mód és eszköz használatára, és hogy a megadott fizetési adatok valósak és pontosak.

A Szolgáltató kijelenti, hogy a Simple Pay rendszerén keresztül történő fizetés esetén semmilyen, a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatot nem kezel, gyűjt, tárol, ezen adatokhoz semmilyen módon nem fér hozzá. Egyebekben a személyes adatok kezelésére az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezései irányadók.

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (a megrendelés elküldése) a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

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

Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást előzetesen nem mondja le és a foglalt időpontban nem veszi igénybe, az alkalom számára megtartottnak minősül, a befizetett pénzösszeg nem használható fel másra, és nem jár vissza.

Ha a Szolgáltató a saját hibájából, vagy önhibáján kívül, akár a szolgáltatás egészének, akár a szolgáltatás egy részének teljesítésével késedelembe esik, az előre egyeztetett időpontban nem jelenik meg, nem áll rendelkezésre, a szolgáltatás az ő hibájából nem kezdhető meg, elmarad, vagy azt bármely okból meg kell szakítani, akkor köteles az elmaradást pótolni és egy új időpontban teljesíteni az elmaradt szolgáltatást, vagy köteles a szolgáltatás díját visszafizetni az Ügyfél részére. Egyéb jogcímen az Ügyfél nem jogosult kártérítést igényelni a Szolgáltatótól és az esetlegesen felmerült egyéb költségei megtérítését sem követelheti.

12. Teljesítési idő, a szolgáltatás igénybevétele:

A teljesítés időpontja a szolgáltatás igénybevételenek időpontja.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésére online videóhívás útján kerül sor, a Szolgáltató a foglalt időpont előtt legalább 24 órával elküldi a csatlakozáshoz szükséges linket az Ügyfélnek elektronikus üzenetben.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a vállalt szolgáltatást a szakmai és etikai szabályok megtartásával, az Ügyfél érdekeit szem előtt tartva nyújtja, eredmény megvalósítására nem vállal kötelezettséget. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szerződés szerinti szolgáltatás szakszerű biztosítása több alkalmas találkozást tehet szükségessé.

Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételekor tiszteletben tartja a Szolgáltatóra vonatkozó jogszabályokat és a Szolgáltató működési rendjét.

Az Ügyfél köteles a Szolgáltatóval együttműködni és tiszteletben tartani a Szolgáltató jogait.

Az Ügyfél köteles megadni minden olyan információt a Szolgáltató számára, amely a szolgáltatás szempontjából jelentőséggel bír.

A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal az Ügyfél által elhallgatott, vagy nem megfelelően átadott információk miatti problémákért.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás teljesítése során tilos az elhangzottakat hang- vagy kép rögzítésére alkalmas eszközzel – a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül – rögzíteni.

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

A Szolgáltató nem köt szerződést kiskorúakkal. Az Ügyfél a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a szerződés megkötésekor 18. életévét betöltötte. 18 éven aluli személy esetén, a szolgáltatás igénybevételére kizárólag a törvényes képviselő előzetes hozzájárulásával van lehetőség.

13. Adatvédelem:

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 az Ügyfelek 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.

14. Elállási jog:

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén az Ügyfelet a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélküli elállási jog (felmondási jog) illeti meg.

Az Ügyfél ezen jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat megtétele, vagy a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében (és az alábbiakban) található elállási/felmondási nyilatkozatminta útján gyakorolhatja:

Nyilatkozat-minta elálláshoz/felmondáshoz

Címzett: Urkom Tímea egyéni vállalkozó
Cím: 2030 Érd, Vereckei utca 61.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltse ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

A nyilatkozatot az Ügyfél elküldheti a Szolgáltatónak e-mailen (timea.urkom@processhunt.hu), vagy székhelyére címzett postai levél (Urkom Tímea egyéni vállalkozó 2030 Érd, Vereckei utca 61.) formájában. A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha az Ügyfél elállási szándékát legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher az Ügyfelet terheli. Amennyiben az Ügyfél ilyen módon eláll a szerződéstől, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 naptári napon belül visszatéríti az Ügyfél által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. A Szolgáltató az Ügyfélnek visszajáró összeget az Ügyfél által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Az Ügyfél kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de az Ügyfelet ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

Ha a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 13. § vagy a 19. § szerinti esetben az Ügyfél teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött

szerződést, köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat az Szolgáltató számára megfizetni. Az Ügyfél által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha az Ügyfél bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

Elállási jog nem illeti meg az Ügyfelet a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében (a szolgáltatás egészének teljesítését követően), ha a Szolgáltató az Ügyfél kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és az Ügyfél e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az itt írt elállási jogot.

Az Ügyfél tudomással bír arról, hogy jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kifejezetten beleegyezik abba, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások díjának megfizetését követően megkezdje a szolgáltatás teljesítését. Ezzel az Ügyfél elveszíti a jelen pontban részletezett elállási jogát, melyet az Ügyfél a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával tudomásul vesz.

15. A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni a Szolgáltató felé, azt szóban és írásban: postai úton (Urkom Tímea egyéni vállalkozó 2030 Érd, Vereckei utca 61.), vagy elektronikus levélben (timea.urkom@processhunt.hu) teheti meg.

A Szolgáltató minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha az Ügyfél 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 az Ügyfélnek átadni.

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:

- az Ügyfél neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,

- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

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

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Ügyfeleket írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve az Ügyfél 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 az Ügyfeleket, hogy amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a Szolgáltató válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez az Ügyfél lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat az Ügyfél.

A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Pest Vármegyei Békéltető Testület

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

Telefon: 06-1-792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

Illetékességi terület: Pest vármegye

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: +36-72/507-154

Mobil: +36-20/283-3422

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

Telefonszám: +36 46/501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Budapesti Békéltető Testület

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 1/ 4882-131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Illetékességi terület: Budapest

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: +36-62/554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: +3622/510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesgyor.hu

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei 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

Honlap: www.hbmbekeltetes.hu

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Pest Vármegyei Békéltető Testület

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

Telefon: 06-1-792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

Illetékességi terület: Pest vármegye

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a vármegyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék az Ügyfél 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 az Ügyfél megkísérelje a vitát közvetlenül a Szolgáltatóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, az Ügyfélnek csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület az Ügyfél hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása az Ügyfél 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:

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

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

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

Amennyiben az Ügyfél 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 hatósággént a kormányhivatal jár el: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

Az 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.

17. Online vitarendezés:

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, ahol az Ügyfelek (amennyiben Fogyasztóként járnak el) regisztrálhatnak és lehetőségük nyílik arra, hogy az igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék, egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Ha az Ügyfél panaszt kíván tenni egy, az interneten 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>

18. Vegyes és záró rendelkezések:

Az Ügyfél elektronikus időpontfoglalása/megrendelése feltételezi, hogy az Ügyfél az elektronikus szolgáltatásnyújtásra vonatkozó technikai, valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek hibájából, az informatikai, távközlési szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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.

19. 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 **2024. napján** lépnek hatályba, az ezt követően létrejött szerződések tekintetében alkalmazandók.

