

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A Szolgáltató adatai:

<u>Cégnév:</u>	Zsolya Communication Bt.
<u>Székhely:</u>	2120 Dunakeszi, Hunyadi János utca 33.
<u>Cégjegyzékszám:</u>	13-06-074507
<u>Nyilvántartást vezető bíróság:</u>	Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága
<u>Adószám:</u>	27328914-2-13
<u>Képviselő:</u>	dr. Szabó Orsolya ügyvezető
<u>Telefonszám:</u>	0630/633 3874
<u>E-mail cím:</u>	hello@zsolya.com

<u>A tárhelyszolgáltató adatai:</u>	Név:	Siteground Hosting Ltd.
	Székhely/telephely:	3rd Floor, 11-12 St. James's Square London SW1Y 4LB, UK

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

2. A Szolgáltató weboldalának címe:

www.zsolya.com

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.
- **Szolgáltató:** az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.
- **Előfizető:** a Szolgáltató előfizetéses rendszer keretében nyújtott szolgáltatásait igénybe vevő magánszemély, jogi személy, vagy egyéb szervezet.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.

4. A jelen Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumát weboldalán teszi közzé, vagy elektronikus levélben küldi el ügyfelei részére.

5. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Előfizető jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a Szolgáltatótól történő megrendelés (előfizetés) 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 Előfizető a Szolgáltatótól történő megrendeléssel kezdeményez. Az Előfizető, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a megrendelés során az erre szolgáló jelölő négyzet kiválasztásával/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 az Előfizető között. Amennyiben a Szolgáltató az előfizetési díj átutalását megelőzően, szabályszerűen elküldi, vagy elérhetővé teszi az Előfizető részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére, azonban az előfizetési díj összegét megfizeti a Szolgáltató részére, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

Jelen Általános Szerződési Feltételek bizonyos rendelkezései kizárólag a Fogyasztóként eljáró Előfizetőre hatályosak.

6. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2023. április 10. napján lép hatályba. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Előfizetőre és előfizetésre hatályosak.

Az Előfizető a megrendelés elküldésével egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit ismeri, az abban foglaltakat elolvasta és megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadja. Az Előfizető 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 elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizetőt és a jövőbeli együttműködést kifejezetten érinti, a változás hatályba lépését megelőző legalább 30 nappal Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a módosításról, kifejezetten felhívva a figyelmét a vonatkozó rendelkezésre.

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki: 1 havi, 6 havi és éves előfizetés a Szolgáltatónál elérhető „Social bank” elnevezésű szolgáltatáscsomagra.

- 1) **Havonta megújuló előfizetés:** melynek keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat biztosítja az Előfizető számára, előfizetési díj ellenében:
 - poszt ötletek, minták, tippek,
 - tartalomnaptár,
 - csoporttagság egy zárt Facebook csoportban,
 - csoportos konzultációs lehetőség.

- 2) **6 havonta megújuló előfizetés:** melynek keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat biztosítja az Előfizető számára, előfizetési díj ellenében:
 - poszt ötletek, minták, tippek,
 - tartalomnaptár,
 - csoporttagság egy zárt Facebook csoportban,
 - csoportos konzultációs lehetőség,
 - 1 havi előfizetés ingyen.

- 3) **12 havonta megújuló előfizetés:** melynek keretében a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat biztosítja az Előfizető számára, előfizetési díj ellenében:
 - poszt ötletek, minták, tippek,
 - tartalomnaptár,
 - csoporttagság egy zárt Facebook csoportban,
 - csoportos konzultációs lehetőség,
 - 1 havi előfizetés ingyen,
 - 1 ingyenes webinar.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki előfizetett a szolgáltatásra, a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta és az előfizetési díjat megfizette.

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

7. Az előfizetői szerződés létrejötte, a szerződés megszüntetése:

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

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

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások az általa üzemeltetett weboldalon (www.zsolya.com) kerülnek bemutatásra. Az esetleges elírásokért, téves adatokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az előfizetéses szolgáltatás adott hónapjára, vagy egy adott időszakra jelentkezni a Szolgáltató által meghatározott időszakban lehet.

A Szolgáltató weboldalán a „Előfizetnék a social bankra” gombra kattintva van lehetőség megkezdeni a rendelési folyamatot. Az űrlapon az Előfizető megadja nevét, címét, e-mail címét és telefonszámát. Amennyiben az Előfizető áttekintette megrendelését és mindent rendben talál, a megrendelés véglegesítésre kerül a „Fizetés” gomb megnyomásával.

Amennyiben a Szolgáltató a megrendelést visszaigazolja és az Előfizető az előfizetési díjat megfizeti, a Szolgáltató köteles biztosítani az Előfizető részére a vállalt szolgáltatásokat.

Az online szolgáltatások a Teachable online oktatási felületen válnak elérhetővé az Előfizető számára. A Szolgáltató az előfizetési díj megfizetését követően hozzáadja Előfizetőt a felülethez, melynek következtében Előfizető elektronikus levélben kap tájékoztatást a Teachable felületről. Az elektronikus levélben található „Irány a Zsolya Akadémia” elnevezésű gombra kattintva Előfizető számára megjelenik a felület. Ezt követően Előfizető elvégzi a regisztrációt, majd a saját felhasználói fiók létrehozását követően belép az oktatási felületre és elérhetővé válik számára a szolgáltatás.

A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó megrendelések esetén az Előfizető minősül ajánlattevőnek, és a szerződés az Előfizető által tett ajánlatnak a Szolgáltató által történő elfogadásával jön létre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint.

Az Előfizető 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.

Az Előfizető 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 azt, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra.

Az Előfizető 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. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben az Előfizető más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

A Szolgáltatót az Előfizető által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető teljesítési késedelemért, illetve egyéb problémáért, semminemű felelősség nem terheli.

Az előfizetési időszak mindig a tárgyhoz 23. napján kezdődik.

Határozott időtartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartamon belül (1, 6, 12 hónap) az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést rendes felmondással nem szüntetik meg.

Az előfizetés minimális időtartama 1 hónap. Az 1 hónap leteltét követően az előfizetés automatikusan megújul. Ugyanez vonatkozik a 6 havi és a 12 havi előfizetésre is.

Az előfizetési díj befolyását követően Szolgáltató számlát állít ki az előfizetési díj összegéről.

1 évre történő előfizetés esetén kedvezményes havidíj ellenében vehetők igénybe a szolgáltatások. Ennek feltétele az éves előfizetési díj egy összegben, előre (az előfizetési időszak kezdetekor) történő megfizetése. Ebben az esetben az előfizetés kizárólag az időszak végére mondható fel. Ha nem kerül sor felmondásra, a szerződés automatikusan megújul, újabb 1 éves időszakra.

Előfizető az előfizetési időszak végével jogosult felmondani a szerződést, a www.zsolya.com weboldalon található „cancellation” (unsubscribe/leiratkozás) gomb megnyomásával, az előfizetési időszak utolsó napját megelőzően.

8. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:

A megrendelés során az Előfizetőnek lehetősége van adatai javítására, módosítására.

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

Az Előfizető a megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető 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 Előfizetővel.

9. Előfizetési díj:

A szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető díj fizetésére köteles. Az előfizetési díj a weboldalon kerül feltüntetésre. A szolgáltatás ára Általános Forgalmi Adót tartalmaz.

A Szolgáltató fenntartja a feltüntetett díjak változtatásának jogát. Az árváltozás az arról való tájékoztatással lép hatályba. A Szolgáltató garantálja, hogy a Felek közötti ajánlati kötöttség és annak Szolgáltató részéről történő elfogadását követően esetlegesen felmerülő árváltozás a már megrendelt szolgáltatás ellenértékét nem befolyásolja.

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

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

10. Fizetési feltételek:

Az előfizetési díját az Előfizető – a Szolgáltató által a weboldalán közzétett információk alapján - banki átutalással, vagy bankkártyával fizeti meg.

Szolgáltató az előfizetési díj összegéről a számlát előre állítja ki és küldi el az Előfizető részére. Előfizető az előre kiállított számla alapján fizeti meg a szolgáltatás ellenértékét. Amíg az Előfizető a szolgáltatást nem mondja le, az előfizetés időszakonként megújul, bankkártyával történő fizetés esetén az előfizetési díj összege automatikusan levonásra kerül.

Átutalással történő fizetés: az Előfizető ez esetben a Szolgáltató bankszámlájára utalja az előfizetési díjat. Az összeg Szolgáltató bankszámlájára történő megérkezését követően jogosult az Előfizető igénybe venni a Szolgáltató szolgáltatásait.

Bankkártyás fizetés (Stripe/OTP Simple): a weboldalon az Előfizető kiválasztja a kártyás fizetést, majd a banki oldalon meg kell adni a kártya adatait. A fizetés gomb megnyomása után a bank visszairányítja az Előfizetőt a Szolgáltató weboldalára, ahol láthatja a sikeres tranzakció adatait.

Szolgáltató kijelenti, hogy a bankkártyával 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 irányadóak.

A bankkártyával történő fizetés során felmerülő esetleges hibákért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Előfizető fizetéskor felel azért, hogy jogosult a megadott fizetési mód és eszköz használatára, és hogy a megadott fizetési adatok valósak és pontosak.

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja az Előfizető figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

11. Teljesítési idő, a szolgáltatás igénybevétele:

A teljesítés időpontja a megrendelt szolgáltatás igénybevételének biztosítása.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételére az előfizetési díj igazolt megfizetését követően jogosult. Előfizető jogosult az előfizetési szerződés megszüntetésére, a jelen Általános Szerződési Feltételek 7. pontjában írt rendelkezéseknek megfelelően, legkésőbb az előfizetési időszak utolsó napját megelőző napig. A szerződés felmondás esetén az előfizetési idő leteltével szűnik meg.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a vállalt szolgáltatást a szakmai és etikai szabályok megtartásával, legjobb tudása és tapasztalata alapján, az Előfizető érdekeit szem előtt tartva nyújtja, eredmény megvalósítására nem vállal kötelezettséget. Az ezzel kapcsolatban esetlegesen felmerülő vitás helyzetek miatt a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás keretében elérhető dokumentumokon, egyéb tartalmakon az Előfizető az alábbiak szerinti korlátozott felhasználási jogot szerez:

Az Előfizető kizárólag saját céljára jogosult használni, kinyomtatni, letölteni a Szolgáltató által készített tartalmakat, azzal, hogy azokat Előfizető másnak tovább nem értékesítheti, nem teheti közzé más internetes oldalon és nem sokszorosíthatja üzleti vagy egyéb célból sem. A hivatkozott dokumentumok Szolgáltató kizárólagos szellemi tulajdonát képezik, bármilyen felhasználás kizárólag a Szolgáltató előzetes, írásbeli engedélyével lehetséges. A jelen bekezdésben rögzített rendelkezések megsértése esetén Előfizető köteles Szolgáltató részére 120.000,- Ft + ÁFA összeget kártérítés jogcímen megfizetni.

12. 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 Előfizetői személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

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

13. Elállási jog:

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető (ha Fogyasztóként jár el) az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől.

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

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

Előfizető tudomással bír arról, hogy jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kifejezetten beleegyezik abba, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások vételárának megfizetését követően elküldje a szolgáltatás-csomag eléréséhez szükséges információkat az Előfizető részére. Az információk elküldésével az Előfizető elveszíti a jelen pontban részletezett elállási jogát, melyet Előfizető jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával tudomásul vesz.

Az előfizetéstől való elállási jog gyakorlására kizárólag a fent írt információk elküldését megelőzően van mód.

14. A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni a Szolgáltató felé, azt szóban, vagy írásban: postai úton (Zsolya Communication Bt. 2120 Dunakeszi, Hunyadi János utca 33.), vagy elektronikus levélben (hello@zsolya.com, szabo.orsolya@zsolya.com) teheti meg.

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

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

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Előfizető neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető 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 - az Előfizető 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 három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt 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 Előfizető 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.

15. Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem:

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

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez az Előfizető lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat az Előfizető:

A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Pest Megyei Békéltető Testület

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

Telefon/Fax: 06-1-792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: www.panaszrendezes.hu

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszám: +36-72/507-154

Mobil: +36-20/283-3422

Fax: 06-72-507-152

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

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

Mobil: (+36) 70 938 4765

Fax: 06-76-501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Honlap: www.bmkik.hu/index.php?id=1317

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-091

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bokik.hu/bekelteto-testulet

Budapesti Békéltető Testület

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 (1) 488 21 31

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

Fax: 06-22-510-312

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Honlap: www.gymkik.hu/bekelteto

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

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

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

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Honlap: www.hmbekeltetes.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

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

Postacím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefonszám: +36 36 416-660/105 mellék

Mobil: (30) 967-4336

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Honlap: www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszám: 06-20-373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Honlap: www.jaszbekeltetes.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

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

Fax: 06-34-316-259

Email: bekeltetes@kemkik.hu

Honlap: www.kemkik.hu/bekelteto-testulet

Nógrád Megyei Békéltető Testület

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

Telefonszám: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu

Honlap: www.bekeltetes-nograd.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

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

Telefon/Fax: 06-1-792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

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

Fax: 06-82-501-046

E-mail: skik@skik.hu

Honlap: www.skik.hu/bekelteto-testulet-159

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-420-180

Fax: 06-42-420-180

E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Honlap: www.bekeltetes-szabolcs.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

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

Telefon: 06-74-411-661

Mobil: 06-30-664-2130

Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu, monus.greta@tmkik.hu

Honlap: www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet

Vas Megyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

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

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

E-mail: pergel.bea@vmkik.hu

Honlap: www.vasibekelteto.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

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

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

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

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.

Telefonszám: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Honlap: www.bekelteteszala.hu

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

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

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

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

Amennyiben az Előfizető fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a

fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemről szóló törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

Az Előfizető 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.

16. Online vitarendezés:

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

17. Vegyes és záró rendelkezések:

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

Az Előfizetőt 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 2023. április 10. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött megrendelések, előfizetések tekintetében alkalmazandók.