I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A Szolgáltató és az ÁSZF hatálya

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) szabályozzák Lukovics Dóra egyéni vállalkozó, mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) által üzemeltetett www.treningvallalkozoknak.hu weboldalon és kapcsolódó online felületeken keresztül nyújtott digitális oktatási, képzési és ismeretátadási szolgáltatások igénybevételének feltételeit.

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan jogügyletre, amelynek keretében a Szolgáltató online tréninget, digitális oktatási anyagot, letölthető dokumentumot, videós vagy egyéb elektronikus formában hozzáférhető edukációs tartalmat, illetve kapcsolódó szolgáltatást nyújt a Megrendelő részére.

A jelen ÁSZF alkalmazandó mind a fogyasztónak minősülő természetes személy Megrendelőkre, mind az üzleti, szakmai vagy önálló foglalkozásuk körében eljáró vállalkozásokra, azzal, hogy azon rendelkezések, amelyek jogszabály alapján kizárólag fogyasztókra alkalmazandók, kizárólag ezen személyi kör tekintetében irányadók.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás elsődlegesen üzleti edukációs, vállalkozásfejlesztési, ismeretátadási célú szolgáltatás, azonban a rendelés lehetősége fogyasztók számára sem kizárt.

A Megrendelő a szolgáltatás megrendelésével, a jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit megismerte, megértette, és azokat magára nézve kötelezőnek elfogadja.

2. Szolgáltató adatai

Szolgáltató neve:	Lukovics Dóra egyéni vállalkozó
Székhely:	4400 Nyíregyháza, Csillag utca 28/a.
Nyilvántartási szám / cégjegyzékszám:	01-09-909968
Adószám:	56175486-1-35
E-mail:	ugyfelszolgalat@lukovicsdora.hu
Telefonszám:	06204200246

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

Felnőttképző nyilvántartásba vételi száma: B/2020/000757

Weboldal: treningvallalkozoknak.hu

3. Tárhelyszolgáltató adatai

Szolgáltató neve: Tárhely.Eu Szolgáltató Kft.

Székhely: 1144 Budapest, Ormánság utca 4.

E-mail: ugyfelszolgalat@tarhely.eu

4. Fogalommeghatározások

Jelen ÁSZF alkalmazásában:

Fogyasztó: a Polgári Törvénykönyv szerinti természetes személy, aki szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el.

Vállalkozás: szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy;

Digitális tartalom: digitális formában előállított vagy szolgáltatott adat, különösen, de nem kizárólagosan videós oktatási anyag, letölthető dokumentum, elektronikus segédanyag, prezentáció, sablon, munkafüzet vagy egyéb digitális oktatási anyag.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által nyújtott online tréning, oktatási hozzáférés, digitális tudásátadási szolgáltatás, kapcsolódó segédanyag és egyéb elektronikus teljesítés.

Megrendelő: minden olyan természetes személy vagy szervezet, aki a Szolgáltató szolgáltatását igénybe veszi.

Vis maior: minden olyan, a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és elháríthatatlan esemény, amely a szolgáltatás teljesítését akadályozza vagy ellehetetleníti, így különösen, de nem kizárólagosan rendszerhiba, kibertámadás, tárhelyszolgáltatási kiesés, hálózati zavar, hatósági intézkedés, rendkívüli jogrend, járványhelyzet vagy harmadik fél infrastruktúrájának működési hibája. Ilyen esetben a Szolgáltató a teljesítés késedelméért vagy elmaradásáért felelősséggel nem tartozik a jogszabály által megengedett keretek között.

II. SZERZŐDÉSKÖTÉS, FIZETÉS, TELJESÍTÉS

1. A szolgáltatás tárgya és jellege

A Szolgáltató online oktatási, edukációs és ismeretátadási szolgáltatásokat nyújt, különösen, de nem kizárólagosan vállalkozásfejlesztési, üzleti, marketing, működésfejlesztési, gyakorlati tudásátadási célú tréningek, workshopok, digitális tananyagok, letölthető segédanyagok, oktatóvideók, sablonok, munkafüzetek és egyéb elektronikus tartalmak formájában.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások edukációs jellegűek, azok nem minősülnek személyre szabott tanácsadásnak, egyedi szakmai konzultációnak, megbízási jogviszony keretében nyújtott szakértői tevékenységnek vagy eredménykötelemnek.

A Szolgáltató nem vállal garanciát arra, hogy a szolgáltatás igénybevétele a Megrendelőnél meghatározott üzleti, gazdasági, pénzügyi vagy egyéb eredményt idéz elő, mivel az eredmény számos, a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső tényezőtől függ.

A szolgáltatás egyes elemei élő online eseményként, más elemei digitális tartalomként, illetve letölthető elektronikus anyagként kerülhetnek teljesítésre.

A Szolgáltató egyéb online szolgáltatást e körben nem végez.

III. A MEGRENDELÉS FOLYAMATA ÉS A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

1. A megrendelés lépései

A szerződés a Megrendelő és a Szolgáltató között elektronikus úton jön létre. A Megrendelő a www.treningvallalkozoknak.hu oldalra érkezve az általa megrendelni kívánt terméket/szolgáltatást (a továbbiakban: szolgáltatás) kiválaszthatja, a kiválasztását követően a kosárba helyezéssel, a megrendelés leadásával, az ÁSZF elfogadásával, az adatkezelési tájékoztató megismerésének visszaigazolásával, valamint a fizetési kötelezettség teljesítésével szerződéses ajánlatot tesz.

A rendelés során az alábbi adatok megadása szükséges:

I. Számlázási adatok

a. Vezetéknév (nem kötelező)

b. Keresztnév (nem kötelező)

c. Ország

d. Irányítószám

e. Város

f. Utca, házszám

g. Telefonszám (nem kötelező)

h. E-mail cím

vagy amennyiben a Megrendelő a jelölőnégyzettel a céges számlázást választja, úgy

a. Vezetéknév (nem kötelező)

b. Keresztnév (nem kötelező)

c. Cégnév

d. Adószám

e. Ország

f. Irányítószám

g. Város

h. Utca, házszám

i. Telefonszám (nem kötelező)

j. E-mail cím

A Megrendelő a megrendelést a „MEGRENDELÉS" gomb megnyomásával véglegesíti.

A Megrendelőnek a megrendelési folyamat során lehetősége van a Szolgáltató hírlevelére feliratkozni a „Nem szeretnék lemaradni a kurzus hírekről!" feliratú jelölőnégyzet önkéntes kipipálásával. A hírlevélre történő feliratkozás a Megrendelő kifejezett, önkéntes hozzájárulásán alapul, amely feljogosítja a Szolgáltatót, hogy marketing célú megkereséseket, oktatási anyagokkal kapcsolatos híreket és ajánlatokat küldjön a Megrendelő e-mail címére.
A Megrendelő a hozzájárulását bármikor, indokolás nélkül és ingyenesen visszavonhatja. A leiratkozás biztosított minden kiküldött hírlevél láblécében elhelyezett leiratkozási link útján, továbbá kérhető az ugyfelszolgalat@lukovicsdora.hu e-mail címre küldött kifejezett kéréssel is. A Szolgáltató a hírlevél-feliratkozással összefüggő adatkezelést a GDPR és a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásai szerint végzi.

2. Vásárlással kapcsolatos nyilatkozatok és megerősítések

A Megrendelő a weboldalon történő rendelési folyamat során, a megrendelés véglegesítése előtt az erre szolgáló jelölőnégyzetek (checkboxok) kipipálásával az alábbi kifejezett és visszavonhatatlan nyilatkozatokat teszi:

a). ÁSZF és fizetési kötelezettség elfogadása: A Megrendelő kijelenti, hogy: „Elolvastam és elfogadom az Általános Szerződési Feltételeket". A Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy a „Megrendelés" gomb megnyomásával a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettsége keletkezik, az ÁSZF tartamát megismerte, azt magára nézve kötelezőnek ismeri el.

b). Adatkezelési hozzájárulás: A Megrendelő kijelenti, hogy: „Elolvastam és elfogadom az Adatkezelési tájékoztatót". A Szolgáltató rögzíti, hogy az adatokat a GDPR előírásainak megfelelően kezeli, Megrendelő az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározottak szerinti adatkezeléshez hozzájárul.

Összefoglalva a megrendelés érvényes leadásának feltétele az alábbi nyilatkozatok elfogadása a felületen:

- „Elolvastam és elfogadom az Általános Szerződési Feltételeket" * (kötelezően kitöltendő).
- „Elolvastam és elfogadom az Adatkezelési tájékoztatót" * (kötelezően kitöltendő).

c). A technikai folyamat megerősítése: A Szolgáltató a megrendelés leadását követően automatikus visszaigazoló e-mailt küld, amely a megrendelés technikai befogadását igazolja. A szerződés a Szolgáltató általi elfogadással (vagy bankkártyás fizetés esetén a hozzáférés azonnali megnyitásával) jön létre.

3. Automatikus regisztráció és fióklétrehozás

A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a www.treningvallalkozoknak.hu oldalon a szolgáltatás igénybevétele regisztrációhoz kötött. A folyamat egyszerűsítése érdekében a Megrendelő külön regisztrációs folyamat nélkül, a fizetés teljesítésével egyidejűleg automatikusan regisztrálásra kerül a rendszerbe.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

a). A folyamat menete: A megrendelés során megadott adatok (név, e-mail cím) alapján a rendszer a sikeres fizetést (vagy az átutalás manuális jóváhagyását) követően azonnal és automatikusan létrehozza a Megrendelő felhasználói fiókját.

b). Azonosítás: A felhasználónév a Megrendelő vezeték- és keresztnevéből kerül automatikus generálásra, melyről a Megrendelő a korábban részletezett *„A fiókod elkészült a treningvallalkozoknak.hu oldalon”* című e-mailben kap értesítést.

c). Hozzájárulás: A Megrendelő a vásárlással kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a megadott személyes adatait a regisztráció és a felhasználói fiók fenntartása céljából kezelje a szerződés teljesítése érdekében.
d). A fiók rendeltetése: A létrejött felhasználói fiók biztosítja a Megrendelő számára a hozzáférést a megvásárolt digitális tartalmakhoz (videók, PDF segédanyagok), valamint a korábbi vásárlások és számlák áttekintését.

4. Tájékoztatás a rendelési folyamat során küldött automatikus visszaigazolásokról
A Szolgáltató a megrendelés leadásával és a fizetés teljesítésével egyidejűleg a www.treningvallalkozoknak.hu rendszerén, valamint a bevont adatfeldolgozókon keresztül az alábbi automatikus visszaigazolásokat küldi meg a Megrendelő részére:
a). „A fiókod elkészült a treningvallalkozoknak.hu oldalon” című e-mail: A rendszer rögzíti és visszaigazolja a fiók elkészültét, a Megrendelő vezeték- és keresztnevéből automatikusan generált felhasználónevet, mint azonosításra szolgáló adatot.

b). „Sikeres fizetés” című e-mail (küldő: Barion Payment Zrt.): A kényelmes és biztonságos online fizetési folyamat részeként a Barion visszaigazolja a tranzakció sikerességét. Az e-mail rögzíti a Megrendelő e-mail címét, a használt bankkártyaszám utolsó négy számjegyét, a kártya típusát (pl. Visa), a banki engedélykódot, a fizetés pontos időpontját, a tranzakció egyedi azonosítóját, valamint az elfogadóhely nyilvántartott azonosítóját.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

c). „A rendelésed megkaptuk!” című e-mail: A Szolgáltató ezen üzenetben visszaigazolja a rendelés megérkezését, rögzíti a technikai megrendelés adatait, így a rendelésszámot és a Megrendelő által megadott számlázási adatokat (vezetéknév, keresztnév, irányítószám, város, utca, házszám, emelet/ajtó, telefonszám és e-mail cím).

d). „A rendelés sikeresen lezárult, fontos infók a belépéshez a levélben!” című e-mail: Ez a tájékoztató tartalmazza a vezetéknév, keresztnév, irányítószám, város, utca, házszám, emelet/ajtó, telefonszám és e-mail cím adatokat, valamint a zárt oktatási felületre történő belépéshez és a tartalom eléréséhez szükséges technikai instrukciókat.

e). „Számlája érkezett!” című e-mail (küldő: Billingo): A Szolgáltató a jogszabályi kötelezettségeknek megfelelően a Billingo rendszerén keresztül elektronikus számlát állít ki. Az e-mail rögzíti a Megrendelő vezeték- és keresztnevét, valamint tartalmazza a közvetlenül letölthető hiteles bizonylatot.

f). Technikai segédlet és üdvözlő e-mail (küldő: treningvallalkozoknak.hu): Ez a levél köszöni meg a vásárlást, és tartalmazza a tananyag eléréséhez szükséges összes technikai információt. Az e-mail az alábbi adatokat és funkciókat rögzíti:

- Közvetlen linkek a megvásárolt kurzusokhoz.
- A zárt felület használatához szükséges hivatkozások: belépési oldal, elfelejtett jelszó pótlása és a fiókadatok szerkesztése.
- Hozzáférés az „Hogyan használd az oldalt” című módszertani segédvideóhoz.
- Az ügyfélszolgálati elérhetőség megerősítése ugyfelszolgalat@lukovicsdora.hu és a vállalt válaszidő (fő szabály szerint 2 napos tájékoztatás) rögzítése.
- A Szolgáltató közösségi média felületeire mutató hivatkozások.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy ezen e-mailek a szerződés teljesítéséhez és a jogszabályi tájékoztatáshoz elengedhetetlenek, így azokról leiratkozni nem lehet.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

A szerződés a Szolgáltató ajánlatelfogadásával, illetve a szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosításával jön létre.

A Szolgáltató jogosult a megrendelést indokolás nélkül visszautasítani különösen akkor, ha:

- a megadott adatok hiányosak vagy valótlanok;
- a fizetés nem teljesül;
- visszaélésszerű megrendelési magatartás észlelhető;
- korábbi szerződésszegés történt;
- a megrendelő magatartása a szolgáltatás rendeltetésszerű működését veszélyezteti.

Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy az automatikus visszaigazoló e-mail megküldése önmagában nem minősül a szerződés elfogadásának, kizárólag a megrendelés technikai befogadásának.

A felek között létrejött szerződés távollevők között, elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amely egyenértékű az írásban megkötött szerződéssel. A szerződés a Szolgáltató által nem kerül papíralapú nyomtatásra és iktatásra, így az a továbbiakban papíralapon nem hozzáférhető.

A Megrendelő az Általános Szerződési Feltételeket, visszaigazoló e-mailok üzeneteket papírra kinyomtathatja vagy egyéb tartós adathordozóra emelheti, amely biztosítja számára az elektronikus úton létrejött szerződés későbbi megjelenítését.

A létrejött szerződés alapján a Megrendelő az ellenérték megfizetésére, a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésére köteles.

A honlapon a szolgálatásokról található információkat a Szolgáltató rendszeresen frissíti, és minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy az ott megadott információk pontosak és naprakészek legyenek, azonban az esetleges pontatlanságért – a jogszabályban meghatározottakon túl – felelősséget nem vállal.

5. Fizetési feltételek

A szolgáltatások ellenértéke a weboldalon feltüntetett összeg.

Eltérő jelölés hiányában a feltüntetett árak forintban értendők.

A fizetés előre történik elektronikus fizetési megoldáson keresztül.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését a fizetés sikeres beérkezéséhez köti.
Sikertelen vagy megszakadt fizetés esetén a szerződés teljesítése nem kezdődik meg.
A Szolgáltató jogosult promóciós árakat, időszakos kedvezményeket vagy eltérő konstrukciókat alkalmazni, amelyek kizárólag a meghirdetett feltételekkel érvényesek.

a). Árak és ÁFA-tájékoztatás: A weboldalon feltüntetett árak nettó árak, azokat 27% ÁFA terheli. A Szolgáltató rögzíti, hogy szolgáltatásai az érvényes jogszabályok szerint ÁFA-kötelesek.

b). Fizetési módok és a hozzáférés biztosítása: A Megrendelő a szolgáltatás ellenértékét az alábbi módokon egyenlítheti ki:

- Közvetlen banki átutalás: A vételárat a Szolgáltató Erste Bank Zrt.-nél vezetett 11600006-00000001-99242650 számú bankszámlájára kell megfizetni. Az átutalás megjegyzés rovatában a Megrendelő köteles feltüntetni a rendelésszámot az azonosíthatóság érdekében. A hozzáférés az összeg beérkezését követő 24 órán belül nyílik meg.
- Barion online fizetési rendszer: Kényelmes és biztonságos bankkártyás fizetés vagy digitális tárca (Apple Pay, Google Pay) útján. Sikeres kártyás fizetés esetén a hozzáférés azonnal megnyílik a Megrendelő számára. A kényelmes és biztonságos online fizetést a Barion Payment Zrt. biztosítja. A Fizetési szolgáltató a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013. A Megrendelő bankkártya adatai a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatóhoz nem jutnak el, a tranzakció a Barion zárt és biztonságos rendszerében történik.

Elfogadott kártyatípusok: Mastercard, Maestro, Visa, Electron és Amex bankkártyák.

c). Számlázás: A Szolgáltató a Billingo online számlázó rendszerén keresztül automatikusan elektronikus számlát állít ki a Megrendelő által megadott adatok alapján, melyet e-mailben küld meg. A Megrendelő a megrendelés véglegesítésével (a „Megrendelés” gomb megnyomásával) kifejezetten tudomásul veszi, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

A szolgáltatások árváltoztatásának jogával a Szolgáltató szabadon élhet. A honlapon eszközölt ármódosítás a weboldalon való megjelenítéssel egyidejűleg lép hatályba, és a már megrendelt szolgáltatások mindenkori vételárát nem befolyásolja.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás vagy elavult ár kerül a honlapon feltüntetésre, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, esetleges rendszerhiba miatt megjelenő árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatást a hibás áron szolgáltatni. Ebben az esetben a Szolgáltató felajánlhatja a helyes áron történő szolgáltatás nyújtást, amelynek ismeretében a Megrendelő fizetési kötelezettség nélkül elállhat vásárlási szándékától.

6. Teljesítés és hozzáférés

A teljesítés módja a konkrét szolgáltatás jellegétől függ.

A Szolgáltató a szolgáltatást különösen az alábbi módokon teljesítheti:

- azonnali digitális hozzáférés biztosításával;
- e-mail útján hozzáférési link megküldésével;
- zárt oktatási felülethez történő hozzáféréssel;
- letölthető digitális anyag biztosításával;
- meghatározott időpontban tartott élő online esemény útján.

Amennyiben a szolgáltatás jellege és a Megrendelő kifejezett nyilatkozata ezt lehetővé teszi, a hozzáférés a fizetés visszaigazolását követően haladéktalanul megnyílhat.

A Megrendelő köteles gondoskodni a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai feltételekről, így különösen megfelelő internetkapcsolatról, működő elektronikus levelezési címről, kompatibilis eszközről és alapvető felhasználói környezetről.

A Szolgáltató nem felel a Megrendelő oldalán fennálló technikai akadályokból eredő hozzáférési problémákért.

7. Speciális rendelkezések limitált férőhelyes (VIP) csomagok esetén

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a weboldalon meghatározott szolgáltatások (különösen a VIP csomagok) limitált férőhelyesek. Ezen szolgáltatások megrendelésével a rendszer a

Megrendelő számára egy konkrét helyet foglal le a keretszámból, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató más potenciális Megrendelők elől zárja el az adott hely igénybevételének lehetőségét.

A Megrendelő a „MEGRENDELÉS" gomb megnyomásával kifejezetten elismeri, hogy a nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. A szerződés a megrendeléssel létrejön, a vételár megfizetése a Megrendelő elsődleges szerződéses kötelezettsége.

Közvetlen banki átutalás választása esetén a Megrendelő köteles a vételárat a megrendeléstől számított 3 munkanapon belül megfizetni. Amennyiben az összeg ezen határidőn belül nem érkezik meg a Szolgáltató bankszámlájára, a Szolgáltató jogosult – a Megrendelő egyidejű értesítése mellett – a szerződéstől elállni és a fenntartott helyet felszabadítani, hogy azt más Megrendelő számára elérhetővé tegye.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a rendelését leadja, de a vételárat nem fizeti meg, és erről a Szolgáltatót haladéktalanul nem tájékoztatja (nem jelzi elállási szándékát a teljesítés megkezdése előtt), azzal a Szolgáltatónak közvetlen anyagi kárt okozhat (elmaradt haszon a korlátozott férőhely miatt). A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a nem fizetésből eredő kárát és a behajtással kapcsolatos költségeit a Megrendelővel szemben érvényesítse.

8. Elállási jog, digitális tartalomra vonatkozó különös rendelkezések

1.Elállási jog, digitális tartalomra vonatkozó rendelkezések

A fogyasztónak minősülő Megrendelőt a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján főszabály szerint indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

Tekintettel azonban arra, hogy a Szolgáltató elsődlegesen olyan digitális tartalmat és digitális szolgáltatást nyújt, amely elektronikus úton, nem tárgyi adathordozón kerül teljesítésre, és amelyhez a hozzáférés a Megrendelő kifejezett kérésére a szerződéskötést követően haladéktalanul megkezdődhet, a fogyasztó a megrendelési folyamat során külön nyilatkozat útján kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a teljesítést a törvényes elállási határidő lejárta előtt megkezdje.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

A fogyasztó e nyilatkozat megtételével egyidejűleg kifejezetten tudomásul veszi, hogy amennyiben a digitális szolgáltatás teljesítése megkezdődik, illetve a digitális tartalomhoz való hozzáférés részére biztosításra kerül, az indokolás nélküli elállási jogát a hatályos jogszabályok által meghatározott körben elveszíti, illetve azt nem gyakorolhatja. Erre irányuló kifejezett nyilatkozatát a Megrendelő a „A vásárló kifejezetten hozzájárul az azonnali teljesítés megkezdéséhez és tudomásul veszi az elállási jog elvesztését" jelölőnégyzet kipipálásával adhatja meg.

A teljesítés megkezdésének minősül különösen a zárt oktatási felülethez történő hozzáférés megnyitása, a videós oktatási tartalom elérhetővé tétele, a digitális tananyag hozzáférhetővé válása, a letölthető dokumentum biztosítása, a belépési adatok megküldése, illetve bármely olyan technikai cselekmény, amely a szolgáltatás tényleges igénybevételének lehetőségét megteremti.

Amennyiben a fogyasztó a teljesítés megkezdéséhez szükséges kifejezett hozzájárulást nem adja meg, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás aktiválását megtagadni, késleltetni, vagy a megrendelést visszautasítani, amennyiben az adott szolgáltatás kizárólag azonnali digitális teljesítési modellben működtethető.

Nem fogyasztónak minősülő megrendelőket indokolás nélküli elállási jog nem illeti meg.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a digitális tartalomhoz való hozzáférés megnyitásával (a belépési adatok megküldésével vagy a felület aktiválásával) a 14 napos indokolás nélküli elállási jogát elveszíti, és a kifizetett összeget nem követelheti vissza.

A Szolgáltató pénzvisszafizetési garanciát nem vállal.

- A fogyasztót a távollévők között kötött szerződés esetén indokolás nélküli elállási (vagy szolgáltatás megkezdése után felmondási) jog illeti meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdése alapján.

20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően

a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

- A digitális tartalomra vonatkozó kivétel és a jogvesztés: A nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom tekintetében a fogyasztó elveszíti elállási jogát, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdődött meg, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát. Ennek alapja a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés m) pontja.

29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát
m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát, továbbá a vállalkozás a 12. § (2) bekezdés vagy a 18. § szerint visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.

- Kifejezett kérés és tudomásulvétel: A jogszabály előírja, hogy a fogyasztónak kifejezetten kérnie kell a teljesítés határidő előtti megkezdését, és nyilatkoznia kell a jogvesztés tudomásulvételéről a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 13. § (1)-(2) és 19. § (1)-(2) bekezdései szerint.

13*. § (1) A fogyasztó az arra vonatkozó kérését, hogy a vállalkozás a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését már a 20. § (2) bekezdése szerinti határidő lejárta előtt kezdje meg, köteles a vállalkozóval kifejezetten, tartós adathordozón közölni.*
(2) Az (1) bekezdés szerinti esetben a fogyasztónak nyilatkoznia kell annak tudomásulvételéről, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően nem gyakorolhatja a 20. § szerinti elállási jogát.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

19. § (1) A fogyasztó az arra vonatkozó kérését, hogy a vállalkozás a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését már a 20. § (2) bekezdése szerinti határidő lejárta előtt kezdje meg, köteles a vállalkozóval kifejezetten közölni.
(2) Az (1) bekezdés szerinti esetben a fogyasztónak nyilatkoznia kell annak tudomásulvételéről, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően nem gyakorolhatja a 20. § szerinti elállási jogát.

- A teljesítés megkezdésének fogalma: Bár a konkrét technikai lépéseket (pl. belépési adatok megküldése) a jogszabály tételesen nem sorolja fel, ezek a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) m) pontja szerinti „teljesítés megkezdésének" minősülnek, mivel megteremtik a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát
m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát, továbbá a vállalkozás a 12. § (2) bekezdés vagy a 18. § szerint visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.

- Vállalkozások elállási joga: A rendelet hatálya a Ptk. 8:1. § (1) 3. pontja szerinti fogyasztókra terjed ki, így a Ptk. 8:1. § (1) 4. pontja szerinti vállalkozásokat (nem fogyasztókat) az indokolás nélküli elállás joga nem illeti meg.
8:1(1) E törvény alkalmazásában fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy;
vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy;

- *Pénzvisszafizetési garancia hiánya: Mivel a jogszabályi feltételek teljesülése esetén az elállási jog megszűnik, a Szolgáltatót nem terheli visszafizetési kötelezettség a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) m) pontja alapján.*

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát, továbbá a vállalkozás a 12. § (2) bekezdés vagy a 18. § szerint visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.

- *Szerződési szabadság: Az a kikötés, hogy a hozzájárulás hiányában a Szolgáltató megtagadhatja az aktiválást, a Ptk. 6:59. § (2) bekezdése szerinti szerződési szabadság körébe tartozik.*

6:59. § (2) A felek szabadon állapíthatják meg a szerződés tartalmát. A szerződéseknek a felek jogaira és kötelezettségeire vonatkozó szabályaitól egyező akarattal eltérhetnek, ha e törvény az eltérést nem tiltja.

2.Elállási/Felmondási jog

A Megrendelő 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől - jogszabályban meghatározott esetek kivételével. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést - jogszabályban meghatározott esetek kivételével.

Az elállási/felmondási határidő a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni az alábbi címre (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján):

- Név: Lukovics Dóra egyéni vállalkozó
- Postai cím: 4400 Nyíregyháza, Csillag utca 28a.
- E-mail cím: ugyfelszolgalat@lukovicsdora.hu.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

Ebből a célból felhasználhatja jelen ÁSZF mellékleteként található elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is.
Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

2.1.Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Önt megilleti az elállás joga és Ön eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.
Különös tájékoztatás a digitális tartalomról: A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés m) pontja alapján Ön nem gyakorolhatja elállási jogát a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom (pl. online kurzus, videó, PDF) tekintetében, ha a Szolgáltató az Ön kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és Ön e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

2.2.Elállási és felmondási jog összefoglalva:

- Főszabály (14 napos határidő): A fogyasztót a távollévők között kötött szerződés esetén indokolás nélküli elállási (vagy ha a teljesítés már megkezdődött, felmondási) jog illeti meg a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (1) és (2) bekezdése alapján.
- Szolgáltatás nyújtása esetén a határidő számítása: A szerződés megkötésének napjától indul a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (2) b) pontja szerint.
- Kivétel digitális tartalom esetén: Nem gyakorolható az elállási jog a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó tudomásul vette az elállási jog elvesztését.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

- Jogszabályi hely: 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés m) pontja.
- Tájékoztatási kötelezettség: A vállalkozás köteles tájékoztatni a fogyasztót az elállási jogról vagy annak hiányáról a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) i) és l) pontjai alapján.

3. Kellékszavatosság, termékszavatosság és jótállás

A Szolgáltató a hibás teljesítéséért a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. V. törvény (Ptk.) és a vonatkozó kormányrendeletek (különösen a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a digitális tartalomra vonatkozóan) szabályai szerint szavatossággal tartozik.

3.1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával? A Szolgáltató hibás teljesítése (pl. az online kurzus nem érhető el, a digitális tartalom hibás, nem felel meg a leírásnak) esetén Ön a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján? Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.
- Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat (ha a hiba nem jelentéktelen).
- *Fontos különbség digitális tartalom esetén:* Ön a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét? Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A teljesítéstől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

4. Kellékszavatosság összefoglalva

- Általános szabályok: A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a fogyasztót megillető kellékszavatossági igények alapja a Ptk. 6:159. §-a.
- Fogyasztói jogok (kijavítás, csere stb.): A fogyasztó választási lehetőségeit a Ptk. 6:159. § (2) bekezdése rögzíti.
- Speciális tilalom digitális tartalomnál: Fogyasztó és vállalkozás közötti, digitális tartalomra irányuló szerződésnél a fogyasztó a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki (vagy mással sem javíttathatja ki). Jogszabályi hely: Ptk. 6:159. § (2a) bekezdés.
- Hiba közlése: A fogyasztónak a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül kell szólnia.
- Jogszabályi hely: Ptk. 6:162. §.
- Elévülési határidő: Fogyasztói szerződés esetén az igény a teljesítéstől számított 2 év alatt évül el. Jogszabályi hely: Ptk. 6:163. § (2) bekezdés.
- Hibás teljesítési vélelem: Az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 6 hónapon belül felismert hiba már a teljesítéskor megvolt. Jogszabályi hely: Ptk. 6:158. §.

5. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával? Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 3.1. pontban meghatározott jogát /kellékszavatosság/ vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján? Termékszavatossági igényként Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti a gyártótól (vagy a Szolgáltatótól). A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét? A termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

6. Termékszavatosság összefoglalva

- Igény érvényesítése: Ingó dolog (termék) hibája esetén a gyártóval/forgalmazóval szemben támasztható igény alapja a Ptk. 6:168. §-a.
- Határidők: A gyártót a forgalomba hozataltól számított 2 évig terheli ez a kötelezettség. Jogszabályi hely: Ptk. 6:169. § (2) bekezdés.
-

7. Jótállás

Lukovics Dóra e.v. tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a kizárólag digitális úton nyújtott oktatási szolgáltatásaira és digitális tartalmaira (online kurzusok, PDF-ek) jogszabály alapján kötelező jótállás nem vonatkozik, mivel ezek nem minősülnek a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti tartós fogyasztási cikknek. A Szolgáltató önkéntes jótállást (garanciát) nem vállal, kivéve, ha egy adott promóció keretében ezt külön jelzi.

4. Jótállás összefoglalva

- Általános szabály: Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy arra jogszabály kötelezi, a Ptk. 6:171. §-a szerint köteles helytállni.
- Tájékoztatás módja: A vállalkozás köteles a jótállás meglétéről és feltételeiről világosan tájékoztatni a fogyasztót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) n) pontja szerint.

5. Digitális tartalom és szolgáltatás (speciális rendelet)

- Megfelelőségi követelmények: A digitális tartalomnak meg kell felelnie a leírásnak, funkciónak és frissítéseknek a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 5. §-a alapján.
- Teljesítés: A vállalkozás késedelem nélkül köteles a legfrissebb verziót szolgáltatni a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 17. §-a szerint.
- A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését – a megrendelés visszaigazolásától számított – jellemzően azonnal, de legfeljebb 14 napon belül megkezdi.

Fontos kiegészítés: Az ÁSZF mellékleteként kötelezően alkalmazandó minták (elállási tájékoztató, elállási nyilatkozat, szavatossági tájékoztató) a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 1., 2. és 3. mellékletében találhatóak meg.

8. Szellemi tulajdon, felhasználási korlátok, hozzáférés korlátozása

A Szolgáltató által a szolgáltatás keretében hozzáférhetővé tett valamennyi tartalom, így különösen, de nem kizárólagosan az oktatási anyagok, videós tartalmak, előadások, prezentációk, dokumentumok, minták, sablonok, munkafüzetek, letölthető segédanyagok, grafikai elemek, szöveges tartalmak, módszertani anyagok, képzési struktúrák, oktatási koncepciók, valamint a weboldalon és a kapcsolódó digitális felületeken megjelenő bármely egyéb tartalom a Szolgáltató, illetve adott esetben a Szolgáltató jogosult partnereinek szellemi tulajdonát képezi, és szerzői jogi, illetve egyéb jogi védelem alatt áll.

A Megrendelő a szolgáltatás igénybevételével kizárólag korlátozott, nem kizárólagos, át nem ruházható, harmadik személy részére át nem engedhető felhasználási jogosultságot szerez kizárólag saját rendeltetésszerű használat céljára, a szerződésből és a konkrét szolgáltatás jellegéből következő keretek között.

A Megrendelő nem jogosult a szolgáltatás keretében hozzáférhető tartalmak egészének vagy részének másolására, többszörözésére, rögzítésére, továbbítására, értékesítésére, nyilvánossághoz közvetítésére, átdolgozására, továbbértékesítésére, kereskedelmi célú felhasználására, oktatási célú újrahasznosítására, jogosulatlan megosztására, harmadik személy részére történő hozzáférhetővé tételére vagy a szolgáltatás rendeltetésével ellentétes bármely felhasználására, kivéve, ha ehhez a Szolgáltató előzetesen kifejezett írásbeli hozzájárulását adta.

Különösen tilos a hozzáférési adatok megosztása, a többfelhasználós jogosulatlan használat, a fiókmegosztás, a belépési jogosultság harmadik személy részére történő átengedése, a digitális tartalmak jogosulatlan letöltése, archiválása, továbbküldése, más platformon történő közzététele, valamint a szolgáltatás bármely elemének üzletszerű reprodukálása.

Amennyiben a Szolgáltató alappal feltételezi, hogy a Megrendelő a jelen rendelkezéseket megsérti, visszaélésszerűen használja a szolgáltatást, jogosulatlan hozzáférést biztosít harmadik személy részére, a rendszer működését veszélyezteti, a Szolgáltató jogos gazdasági érdekeit sérti vagy a szolgáltatás rendeltetésszerű működését akadályozza, a Szolgáltató jogosult a hozzáférést előzetes figyelmeztetés nélkül azonnali hatállyal korlátozni, felfüggeszteni vagy megszüntetni.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy szerzői jogi, polgári jogi, kártérítési, szerződésszegési, illetve egyéb jogi igényt érvényesítsen minden olyan magatartással szemben, amely a jelen pontban foglalt rendelkezéseket sérti.

A hozzáférés korlátozása vagy megszüntetése önmagában nem keletkeztet visszatérítési kötelezettséget a Szolgáltató oldalán abban az esetben, ha az intézkedésre a Megrendelő szerződésszegő vagy visszaélésszerű magatartása miatt kerül sor.

9. Felelősség, szavatosság

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során a tőle általában elvárható gondossággal jár el, azonban a szolgáltatás edukációs, ismeretátadási jellegére tekintettel nem vállal felelősséget a Megrendelő által a megszerzett információk, módszerek, javaslatok, stratégiák vagy oktatási anyagok alkalmazásából eredő üzleti, gazdasági, pénzügyi vagy egyéb döntésekért, azok következményeiért, valamint az ezekből eredő közvetett vagy közvetlen károkért, elmaradt haszonért, üzleti lehetőség elvesztéséért vagy egyéb következményi károkért, kivéve, ha a felelősség kizárását vagy korlátozását jogszabály kifejezetten nem teszi lehetővé.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan hibákért, szolgáltatáskiesésért, hozzáférési problémákért vagy teljesítési nehézségekért, amelyek a Megrendelő érdekkörében felmerülő technikai okokra, internetkapcsolati problémára, inkompatibilis eszközhasználatra, hibás adatmegadásra, elektronikus levelezési problémára, spam-szűrésre, harmadik fél által biztosított technikai infrastruktúra működési zavaraira vagy egyéb, a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső körülményekre vezethetők vissza.

Amennyiben a szolgáltatás fogyasztói szerződés keretében kerül nyújtásra, a fogyasztót megilletik a hatályos jogszabályok szerinti kötelező kellékszavatossági, hibás teljesítési és egyéb fogyasztóvédelmi jogosultságok, amelyeket a jelen ÁSZF nem korlátoz. Nem fogyasztónak minősülő Megrendelők esetében a Szolgáltató felelőssége a jogszabály által megengedett legteljesebb mértékben korlátozott.

IV. PANASZKEZELÉS ÉS JOGVITÁK RENDEZÉSE

1.A panasz benyújtásának módja és technikai folyamata

A fogyasztónak minősülő Megrendelő a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos kifogásait, panaszait írásban, a Szolgáltató elkülönített ugyfelszolgalat@lukovicsdora.hu e-mail címén terjesztheti elő. A Szolgáltató a beérkezett panaszt egyedi azonosítószámmal látja el a visszakövethetőség érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a technikai jellegű megkereséseket az ÁSZF-ben rögzített rövidebb határidőn (24-72 óra) belül megválaszolja, azonban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) rendelkezéseivel összhangban a hivatalos írásbeli panaszokat a beérkezéstől számított 30 napon belül köteles érdemben megvizsgálni, és annak eredményéről, a panasz elutasítása esetén az indokolásról írásban (e-mail útján) tájékoztatni a Megrendelőt.

2.Szóbeli panasz kezelése

Tekintettel a szolgáltatás online jellegére, a Megrendelő elsődlegesen írásbeli panasz tételére jogosult. Amennyiben a Megrendelő telefonon (szóban) terjeszti elő panaszát a +36 20/420 0246 telefonszámon, a Szolgáltató köteles azt haladéktalanul megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a Megrendelőnek (írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint) megküldi.

3.Fogyasztói jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és a Megrendelő között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások (közvetlen egyeztetés) során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Megrendelő előtt az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva:

4.Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése

A Megrendelő a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes – regionális – Békéltető Testülethez fordulhat, és kezdeményezheti a Testület eljárását a vitás ügy békés rendezése érdekében. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület adatai:

- Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (Régióközpont: Debrecen): Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok és Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye.

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

Telefon: 52-500-710, 52-500-745

Fax: 52-500-720

E-mail: Nemes.Brigitta@hbkik.hu; bekelteto@hbkik.hu

- Baranya Vármegyei Békéltető Testület (Régióközpont: Pécs): Baranya, Somogy és Tolna vármegye.

Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Postacím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefon: +36 72 507 154

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

- Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület (Régióközpont: Miskolc): Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves és Nógrád vármegye.

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.: 376

Telefon: 46/501090

E-mail: bokik@bokik.hu

- Budapesti Békéltető Testület (Régióközpont: Budapest): Budapest vármegye.

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: +36 (1) 488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

- Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület (Régióközpont: Szeged): Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun és Békés vármegye.

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: +36-62/549-392

E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

- Fejér Vármegyei Békéltető Testület (Régióközpont: Székesfehérvár): Fejér, Komárom-Esztergom és Veszprém vármegye.

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: +36 22 510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

- Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület (Régióközpont: Győr): Győr Moson-Sopron, Vas és Zala vármegye.

Cím: 9022 Győr, Szent István út 10/A

Telefon: +36 96 520 217

E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

- Pest Vármegyei Békéltető Testület (Régióközpont: Budapest): Pest vármegye.

Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefon/Fax: +36 1 792 7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.h

A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

5.Panasztétel a Fogyasztóvédelmi Hatóságnál

A Megrendelő jogosult a lakóhelye szerint illetékes kormányhivatalhoz (Fogyasztóvédelmi Osztály) fordulni.

6.Európai Online Vitarendezési Platform (ODR)

Az Európai Unióban vásárolt online szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták rendezéséhez a Megrendelő igénybe veheti az Európai Bizottság által üzemeltetett online vitarendezési platformot is.

Elérhetőség: https://ec.europa.eu/consumers/odr/

7.Budapesti Békéltető Testület (BBT) speciális jogköre

Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló, Vevő és Szolgáltató közötti jogvitákban.

8.Bírósági út igénybevétele

A Megrendelő jogosult a fogyasztói jogvitából eredő igényének érvényesítése érdekében bírósághoz fordulni a Polgári Perrendtartásról szóló törvény, valamint a Ptk. rendelkezései szerint. Nem fogyasztónak minősülő Megrendelő (vállalkozás) esetén a felek a jogvitáik eldöntésére a Szolgáltató székhelye szerint illetékes magyar bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

V. ADATKEZELÉS, ZÁRÓ ÉS VEGYES RENDELKEZÉSEK

1.Adatkezelés

A Szolgáltató a Megrendelő személyes adatainak kezelését a mindenkor hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi jogszabályokkal, így különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletével (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogra és az információszabadságra vonatkozó hatályos magyar jogszabályi rendelkezésekkel összhangban végzi. A személyes adatok kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a külön adatkezelési tájékoztató tartalmazza, amely a weboldalon érhető el.

2.Záró és vegyes rendelkezések

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítsa, amennyiben azt jogszabályváltozás, hatósági gyakorlat változása, a szolgáltatási modell módosulása, technikai fejlesztés, üzleti működési változás vagy egyéb indokolt körülmény szükségessé teszi. A módosítás a weboldalon történő közzététellel válik hatályossá, és a módosított rendelkezések a hatálybalépést követően létrejövő jogviszonyokra alkalmazandók. Folyamatban lévő jogviszonyok esetében a módosítás kizárólag a jogszabályi keretek között alkalmazható.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

Amennyiben a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek, végrehajthatatlannak vagy jogellenesnek minősülne, ez a jelen ÁSZF egyéb rendelkezéseinek érvényességét nem érinti, és az érintett rendelkezés helyébe olyan értelmezés vagy rendelkezés lép, amely az eredeti gazdasági és jogi célhoz a lehető legközelebb áll.

A felek közötti szerződéses jogviszony a jelen ÁSZF-ből, a felek között elektronikus úton létrejövő egyedi szerződésekből, vagyis a Megrendelő által megküldött megrendelésből és a Szolgáltató általi megrendelés megerősítéséből tevődik össze, és ezek rendelkezéseit a jogviszonyra együttesen kell alkalmazni.

A Megrendelő esetleges szerződési feltételei a felek közötti jogviszony tekintetében hatálytalanok.

A Megrendelő nem jogosult a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a jelen szerződésből eredő jogait vagy kötelezettségeit harmadik személyre átruházni vagy engedményezni.

A jelen ÁSZF-re, valamint a Szolgáltató és a Megrendelő között létrejövő jogviszonyra a magyar jog szabályai irányadók.

Amennyiben a Megrendelő nem fogyasztónak minősülő személy vagy szervezet, a felek a jogvitáik eldöntésére – hatásköri szabályoktól függően – a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Fogyasztói jogviszony esetén az illetékességre a kötelező jogszabályi rendelkezések irányadók.

A Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát. A Szolgáltató esetében a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre és szakmai érdekképviseleti szervnek sem tagja, azonban a Szolgáltató minden tevékenységét a hatályos jogszabályoknak és az etikus kereskedelmi gyakorlatnak megfelelően végzi.

Felek kijelentik, hogy a szerződés teljesítése során egymással együttműködnek, a szükséges tájékoztatást egymásnak megadják, az esetleges vitás kérdésekben elsősorban békés úton történő megoldást részesítik előnyben.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

3.Ügyfélszolgálat és technikai segítségnyújtás

A Szolgáltató az ügyfelek támogatása érdekében ügyfélszolgálati e-mail címet tart fenn az ugyfelszolgalat@lukovicsdora.hu email címen.

Válaszadási határidő hétköznapi napokon legfeljebb 48 óra.

Válaszadási határidő hétvégén és munkaszüneti napokon legfeljebb 72 óra.

A Megrendelőnek lehetősége van a megrendelés leadása során keletkezett esetleges adatközlési hibák kijavítására. A Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy az adatbeviteli hibák kijavítására az ugyfelszolgalat@lukovicsdora.hu e-mail címre történő jelzéssel van mód.

Segédanyagok használata: A Szolgáltató a belépéshez és a felület használatához részletes leírást és/vagy videós útmutatót biztosít. A Megrendelő köteles ezen útmutatókat áttanulmányozni a technikai segítségkérés előtt.

Felhasználói hiba: A Szolgáltató nem felel a Megrendelő oldalán felmerülő technikai akadályokért (pl. rossz belépési felület használata, elfelejtett jelszó, lassú internetkapcsolat, inkompatibilis eszköz).

A Szolgáltató felhívja a figyelmet, hogy a Megrendelő nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. A Megrendelő a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul veszi, hogy annak megtétele fizetési kötelezettséget von maga után. A fenti kondícióknak megfelelően a megrendelés elküldése, szerződéskötésre irányuló jognyilatkozatnak minősül.

4.Hálózatbiztonság (Tűzfal)

A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a szolgáltatás nyújtása során nem biztosít hálózati szintű védelmet, tűzfalat vagy vírusvédelmi szoftvert a Megrendelő eszközein. Az adatok védelme érdekében a Megrendelő köteles gondoskodni saját eszközeinek és internetkapcsolatának megfelelő biztonsági beállításairól, különösen tűzfal és naprakész vírusirtó szoftver alkalmazásáról.

5.Hatályos jogszabályok

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.): Ez az alapvető jogszabály, amely szabályozza a kötelmi jogi viszonyokat, a szerződések létrejöttét, a képviseletet, az elévülést, valamint a hibás teljesítés (kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás) általános szabályait.

- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól: Ez a rendelet határozza meg a fogyasztói tájékoztatás rendjét, a távollévők között kötött szerződések szabályait, valamint az indokolás nélküli elállási és felmondási jog gyakorlásának feltételeit és kivételeit.
- 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom tatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól: Ez a speciális rendelet tartalmazza a digitális tartalomra (pl. online kurzusok, videók) vonatkozó sajátos teljesítési és szavatossági szabályokat.
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR): A természetes személyek személyes adatainak kezeléséről és védelméről szóló általános adatvédelmi rendelet, amelynek való megfelelés az ÁSZF adatkezelési fejezetének alapja.
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Ektv.): Ez a törvény szabályozza az elektronikus úton történő szerződéskötés technikai lépéseit és a Szolgáltató tájékoztatási kötelezettségét.
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.): A beszélgetés során a hivatalos panaszkezelési határidő (30 napos válaszadási kötelezettség) és a békéltető testületi eljárások kapcsán hivatkoztunk rá.
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról: Erre a jogszabályra a jótállás alóli mentesség indoklásakor hivatkoztunk, mivel a digitális oktatási anyagok nem tartoznak e rendelet hatálya alá.
- 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv: A fogyasztók jogairól szóló uniós irányelv, amelynek a magyar jogba való átültetését a 45/2014. Korm. rendelet szolgálja.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálybalépésének napja: 2026. 06. 02.

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO

2. MELLÉKLET: ELÁLLÁSI/FELMONDÁSI NYILATKOZATMINTA

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett:

- Név: Lukovics Dóra e.v.
- Székhely/Postai cím: 4400 Nyíregyháza, Csillag utca 28a.
- E-mail: ugyfelszolgalat@lukovicsdora.hu

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

Szerződéskötés időpontja:

[Ide írja be a vásárlás dátumát]

A fogyasztó(k) neve: [Ide írja be az Ön nevét]

A fogyasztó(k) címe: [Ide írja be az Ön címét]

A fogyasztó(k) aláírása: _____ *(kizárólag papíralapon tett nyilatkozat esetén)*

Kelt: [Dátum helye]

Készítette:
Dr. Kulcsár Alexandra
Ügyvéd
Adatvédelmi tisztviselő
DPO