

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A Szolgáltató adatai:

<u>Vállalkozó neve:</u>	Karácsony Réka egyéni vállalkozó
<u>Székhely:</u>	2132 Göd, Deák Ferenc u. 65.
<u>Nyilvántartási szám:</u>	54170052
<u>Nyilvántartást vezető szerv:</u>	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
<u>Adószám:</u>	55481977-1-33
<u>Telefonszám:</u>	0630/556 6170
<u>E-mail cím:</u>	info@natureka.hu

A tárhelyszolgáltató adatai:

<u>Név:</u>	Sybell Informatika Kft.
<u>Székhely:</u>	1138 Budapest, Tomori utca 34. 2. emelet
<u>E-mail:</u>	hello@sybell.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 weboldala:

www.natureka.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 Szolgáltató az Ügyfél részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, az Ügyfél pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.
- **Szolgáltató:** a szolgáltatást nyújtó jogi személy.
- **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 nyújt szolgáltatást.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

4. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

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

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 által nyújtott coaching szolgáltatásra való időpontfoglalás vagy jelentkezés és az azon való megjelenés 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 jelentkezéssel vagy időpontfoglalással kezdeményez. Az Ügyfél, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a weboldalon található jelölő négyzet kiválasztásával vagy elektronikus levélben történő visszaigazolással tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és az Ügyfél között. Amennyiben a Szolgáltató a jelentkezést/időpontfoglalást és/vagy a szolgáltatási díj átutalását, vagy egyéb módon történő megfizetését megelőzően, szabályszerűen hozzáférhetővé teszi vagy elküldi a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de az Ügyfél az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére, azonban a jelentkezését/időpontfoglalását elküldi, és/vagy a szolgáltatási díjat (vagy annak egy részét) 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 2026. január 1. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek weboldalon való közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Ügyfélre és szolgáltatásra hatályosak.

A Szolgáltató fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a jelentkezés/időpontfoglalás elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott coaching szolgáltatásra való jelentkezésre, időpontfoglalásra és az azon való részvételre terjed ki (online és személyes formában egyaránt). A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételére az a személy jogosult, aki előzetesen jelentkezett a szolgáltatásra, a jelentkezés elfogadását a Szolgáltató visszaigazolta, a szolgáltatási díjat (vagy annak egy részét) megfizette a Szolgáltató részére és jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

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

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 szolgáltatásra jelentkezik, időpontot foglal, a foglalást 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 a teljesítés időpontjáról, módjáról, helyszínéről elektronikus levélben ad tájékoztatást az Ügyfelek számára.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások a www.natureka.hu weboldalon kerülnek bemutatásra. A weboldal felső sorában található „NATURÉKA BUSINESS” menüsáv lenyitását követően választható ki a „Naturéka coaching” menüpont, majd erre kattintva tekinthetők meg a szolgáltatással kapcsolatos részletes információk. Az Ügyfél – amennyiben igénybe kívánja venni a Szolgáltató szolgáltatását – e-mailben, vagy a weboldalon található „Időpontot kérek” gomb használatával tudja megkezdeni a jelentkezési folyamatot. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatást követően az időpontfoglaláshoz szükséges adatok és információk megadásával lehet jelentkezni a Szolgáltató szolgáltatására, mely egy ingyenes coaching konzultációval kezdődik.

A weboldalon közölt információk nem minősülnek a Szolgáltató részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak.

Az Ügyfél az ingyenes konzultációt követően eldönti, hogy igénybe kívánja-e venni a Szolgáltató szolgáltatását, majd a további időpontfoglalás, jelentkezés 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 időpontfoglalás, jelentkezés Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően a Szolgáltató elektronikus üzenet formájában, felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel az időpontfoglalás visszaigazolása és további információk átadása céljából. A visszaigazolás megküldésével

létrejön a szerződéses kapcsolat az Ügyfél és a Szolgáltató között, amikor a Szolgáltató kinyilvánítja, hogy elfogadja az Ügyfél jelentkezését az adott szolgáltatásra.

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

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 tárolja az időpontfoglalásokat, jelentkezéseket, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, így a későbbiekben nem kereshető vissza.

Az Ügyfél az időpontfoglalás, jelentkezés során köteles a saját, valós adatait megadni. Az időpontfoglalás, jelentkezés 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, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az Ügyfél számára az időpontfoglalás során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

8. Ügyfélszolgálat:

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

9. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:

Az időpontfoglalás, jelentkezés során az Ügyfélnek lehetősége van a megadott adatok javítására.

Ha az időpontfoglalás, jelentkezés 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 az időpontfoglalás, jelentkezés elküldésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfél hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

Az időpontfoglalás, jelentkezés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét. Ilyen esetekben a Szolgáltató megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni az Ügyféllel.

10. A szolgáltatási díj:

A szolgáltatás igénybevételéért az Ügyfél díj fizetésére köteles. A szolgáltatási díj összegéről a Szolgáltató a weboldalon, vagy elektronikus levélben ad tájékoztatást. A szolgáltatási díj érvényes fogyasztói ár, melynek pénzneme magyar Forint. A szolgáltatás díja 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 garantálja, hogy a Felek közötti ajánlati kötöttség és annak Szolgáltató részéről történő elfogadását követően esetlegesen felmerülő árváltozás, elküldött és visszaigazolt időpontfoglalás, jelentkezés esetében a szolgáltatási díj összegét nem befolyásolja.

A Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően a szolgáltatási díj fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves díj kerül feltüntetésre a weboldalon vagy az elektronikus levélben. Ilyen esetben a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítése előtt elektronikus üzenetben megkeresi az Ügyfelet egyeztetés céljából. Az ilyen jelentkezéseket, időpontfoglalásokat 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 készpénzzel vagy átutalással fizeti meg a Szolgáltató részére, a szolgáltatás teljesítését megelőzően.

Készpénzzel történő fizetés: az Ügyfél a szolgáltatás teljesítésekor, a helyszínen fizeti meg a Szolgáltató részére a szolgáltatási díjat.

Előre utalással történő fizetés: az Ügyfél a Szolgáltató bankszámlájára utalja a szolgáltatási díj összegét. Az összeg Szolgáltató bankszámlájára történő megérkezését követően válik jogosulttá az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételére.

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

Az Ügyfél jogosult a coaching szolgáltatáson való részvételét lemondani a Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú jognyilatkozatával, indokolási kötelezettség nélkül.

Az időpont lemondására elektronikus úton, az info@natureka.hu e-mail címre küldött levélben kerülhet sor.

Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatást nem veszi igénybe, a lefoglalt időpontban nem jelenik meg, vagy az időpontot annak kezdete előtt 24 órán belül mondja le, az adott alkalom megtartottnak minősül. Ilyen esetben az esetlegesen befizetett díj nem jár vissza, más

szolgáltatásra nem használható fel, illetve – amennyiben a díj még nem került megfizetésre – az Ügyfél köteles a szolgáltatás teljes díját a Szolgáltató részére megfizetni.

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

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 a számla elektronikus úton kézbesíthető legyen és a technikai beállítások (pl.: tűzfalak) ezt ne akadályozzák. Elektronikus levelezési cím változása esetén az Ügyfél köteles a Szolgáltatót elektronikus levélben értesíteni.

12. Teljesítési idő, a szolgáltatás igénybevétele, felelősség:

A teljesítés időpontja a coaching szolgáltatás megtartásának időpontja.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a vállalt szolgáltatást a szakmai és etikai szabályok megtartásával, legjobb tudása és tapasztalata alapján, az Ügyfél érdekeit szem előtt tartva nyújtja, eredmény megvalósítására azonban nem vállal kötelezettséget.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szerződés szerinti szolgáltatás szakszerű teljesítése több alkalmas találkozást, időben elhúzódó folyamatot tehet szükségessé, ám a Szolgáltató erre az esetre sem vállalja a tőle elvárható gondosságon túli egyéb eredmény elérését.

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

Az Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy nem tanúsít olyan magatartást, amely a Szolgáltató jogait vagy jogos érdekeit sértené vagy károsítaná. Az Ügyfél az okozott károkért a polgári jog szabályai szerint felel.

Az Ügyfél köteles a részére nyújtott szolgáltatást végző szakemberrel együttműködni és tiszteletben tartani a Szolgáltató jogait. Az Ügyfél köteles a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges információkat megosztani a Szolgáltatóval. A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal az Ügyfél által elhallgatott, vagy nem megfelelően átadott információk miatti problémákért, károkért.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevétele 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 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 hozzájárulásával lehetséges.

Online szolgáltatás esetén az Ügyfél tudomásul veszi, hogy kizárólag egy személy, egy eszközről jogosult a szolgáltatáson való részvételre, csatlakozásra.

A jelen pontban írt kötelezettségek megsértése miatt az Ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut az Ügyfél által elkövetett jogsértés, jogosult 200.000,- Ft, azaz kétszázézer forint összegű kötbérről számlát kiállítani az Ügyfél részére. Az Ügyfél köteles a számla összegét 8 napos fizetési határidő figyelembevételével kiegyenlíteni. A kötbér megfizetése nem érinti a Szolgáltató azon jogát, hogy a kötbért meghaladó kárát is érvényesítse.

A Szolgáltató nem köt szerződést kiskorúakkal. Az Ügyfél a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a szerződés megkötésekor 18. életévét betöltötte.

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 a Szolgáltató weboldalán és székhelyén érhető el.

14. Felmondási 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 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: Karácsony Réka egyéni vállalkozó

Cím: 2132 Göd, Deák Ferenc u. 65.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat 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 töltsé 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 (info@natureka.hu), vagy székhelyére címzett postai levél (Karácsony Réka egyéni vállalkozó 2132 Göd, Deák Ferenc u. 65.) formájában. A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha az Ügyfél felmondási szándékát legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher az Ügyfelet terheli. Amennyiben az Ügyfél ilyen módon felmondja a szerződést, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb a felmondásról 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 Ügyfél ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

Ha a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 13. § vagy a 19. § szerinti esetben az Ügyfél a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a 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 ilyen módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

A fenti felmondási jog nem illeti meg az Ügyfelet:

Felmondási jog nem illeti meg az Ügyfelet a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés (a szolgáltatás egészének teljesítését követően) tekintetében, 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 felmondási jogot.

Az Ügyfél tudomással bír arról, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kifejezetten beleegyezik abba, hogy a Szolgáltató az időpontfoglalást, jelentkezést követően megkezdje a szolgáltatás teljesítését, az arra való felkészülést. Ezzel az Ügyfél elveszíti a jelen pontban részletezett felmondási 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 (Karácsony Réka egyéni vállalkozó 2132 Göd, Deák Ferenc u. 65.), vagy elektronikus levélben (info@natureka.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 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 Ügyfelet 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, bíróság előtti jogérvényesítés:

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@gysmkik.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 hatóságként 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 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 úton való időpontfoglalása, jelentkezése 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.

Az Ügyfelet 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.

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 2026. január 1. napján lép hatályba, az ezt követően létrejött szerződések tekintetében alkalmazandó.