

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### 1. A Szolgáltató adatai:

<b><u>Vállalkozó neve:</u></b>	Karácsony Réka egyéni vállalkozó
<b><u>Székhely:</u></b>	2132 Göd, Deák Ferenc u. 65.
<b><u>Nyilvántartási szám:</u></b>	54170052
<b><u>Nyilvántartást vezető szerv:</u></b>	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
<b><u>Felnevelési nyilvántartási szám:</u></b>	B/2020/000526
<b><u>Nyilvántartást vezető szerv:</u></b>	Pest Megyei Kormányhivatal
<b><u>Adószám:</u></b>	55481977-1-33
<b><u>Telefonszám:</u></b>	0630/556 6170
<b><u>E-mail cím:</u></b>	<a href="mailto:info@natureka.hu">info@natureka.hu</a>

### A tárhelyszolgáltató adatai:

Név:	Sybell Informatika Kft.
Székhely/telephely:	1138 Budapest, Tomori utca 34. 2. emelet
E-mail:	<a href="mailto:hello@sybell.hu">hello@sybell.hu</a>

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.natureka.hu](http://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.
- **Szolgáltató:** a szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet. A képzés szervezője.
- **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 Résztvevő részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a Résztvevő pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.

- **Részvevő:** a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevő személy, aki részt kíván venni a Szolgáltató által szervezett képzésen.
- **Termék:** a Szolgáltató által forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, online termék, mely a szerződés tárgyát képezi.
- **Vásárló:** minden olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek/amelynek a részére Szolgáltató terméket ad el.

#### **4. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:**

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

#### **5. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Részvevő és Vásárló jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a Szolgáltató által szervezett képzésre való jelentkezés és azon való megjelenés, valamint a Szolgáltatótól történő vásárlás esetén. Ezen feltételek általános szerződési feltételeknek minősülnek, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak. A jelen Általános Szerződési Feltételek bizonyos rendelkezései kizárólag a Fogyasztóként eljáró Részvevőkre, Vásárlókra vonatkoznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvényben, valamint a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II.7.) Korm. rendeletben írtaknak megfelelő rendelkezéseket tartalmazza, a jogszabályokban meghatározott tartalommal kerül megkötésre.

A Részvevő, Vásárló, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a weboldalon található űrlapon elhelyezett 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 a Részvevő, Vásárló között. Amennyiben a Szolgáltató a részvételi díj, vagy a vételár átutalását megelőzően, szabályszerűen közzéteszi, vagy elküldi a Részvevő, Vásárló részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de a Részvevő, Vásárló az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére, azonban a részvételi díj, vételár összegét átutalja a Szolgáltató bankszámlájára (vagy egyéb módon kiegyenlíti), úgy kell tekinteni, hogy a Részvevő, Vásárló az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

#### **6. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:**

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2026. január 4. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Részvevőre és képzésre, Vásárlóra és vásárlásra hatályosak.

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

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki: a Szolgáltató által szervezett felnőttképzéseken, és workshopokon való részvétel (online és személyes formában egyaránt). A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki előzetesen jelentkezett a Szolgáltató által meghirdetett képzésre, vagy az online képzést megrendelte, a jelentkezés/megrendelés elfogadását a Szolgáltató visszaigazolta, a részvételi díjat/vételárat megfizette Szolgáltató részére és jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

A Részvevő/Vásárló a jelentkezés/megrendelés elküldése előtt nyilatkozik arról, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit ismeri, az abban foglaltakat elolvasta és megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadja. A Részvevő/Vásárló a jelentkezés/megrendelés elküldésével elismeri, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek a felek közötti szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

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, a szerződés megszűntetése:**

A Részvevő 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 Részvevő a képzésre jelentkezik, a jelentkezést elküldi, és azt a Szolgáltató visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Részvevő ajánlatát) a Részvevő 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 a Részvevővel, amennyiben pénzmozgás történt.

A képzésre való jelentkezésre elektronikus levélben, vagy a Szolgáltató weboldalán, közösségi média oldalain az ott található jelentkezési űrlap kitöltésével van lehetőség.

A jelentkezés során megadásra kerülnek a Részvevő személyes adatai, felnőttképzésnek minősülő képzés esetén a felnőttképzésről szóló törvényben meghatározott rendelkezések szerint.

Ezt követően kerülnek elfogadásra az Általános Szerződési Feltételek a vonatkozó négyzet jelölésével, vagy elektronikus levélben történő visszaigazolással.

Ezután – amennyiben mindent rendben talál a Részvevő – a jelentkezést elektronikus levélben, vagy a weboldalon keresztül (a „Küldés” gomb megnyomásával) küldi el a Szolgáltató részére.

A Részvevő a 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.

A jelentkezés Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően Szolgáltató egy elektronikus üzenettel visszaigazolja a jelentkezést.

A Részvevő 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 a jelentkezéseket, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra.

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

A Szolgáltatót a Részvevő által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, semminemű felelősség nem terheli, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Részvevő számára a jelentkezés során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

A Szolgáltató nem fizet ösztöndíjat a Részvevő számára.

A Szolgáltató a képzés szervezéséhez sem költségvetési, sem Európai Unió forrásból származó támogatást nem vesz igénybe.

## **8. Ügyfélszolgálat:**

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített elérhetőségein válaszol a Részvevők, Vásárlók – képzésekkel, megrendelésekkel kapcsolatos – kérdéseire.

## **9. A Részvevő kötelezettségei (személyesen tartott képzések esetén):**

A Részvevő vállalja, hogy részt vesz a képzésen, melyre jelentkezett és megfizeti a képzési díjat a Szolgáltató részére.

A Résztvevő kötelezettséget vállal arra, hogy nem tanúsít olyan magatartást, amely a képzés többi résztvevőjét és a Szolgáltató jogait vagy jogos érdekeit sértené vagy károsítaná. A Résztvevő az okozott károkért a polgári jog szabályai szerint felel.

A Szolgáltató jogosult a Résztvevőt a képzésben való további részvételtől eltiltani, amennyiben a Résztvevő a képzés többi résztvevőjét, vagy az oktatót veszélyezteti, illetve magatartásával a képzést rendszeresen megzavarja, és ezzel akadályozza a képzés szerződés szerinti teljesítését.

A Szolgáltató jogosult a képzés helyszínét, időpontját és tematikáját módosítani. Amennyiben a Résztvevő a módosítást vagy a módosítások valamelyikét nem fogadja el, ez a tény a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint létrejött szerződés megszüntetését eredményezheti.

A Résztvevő jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a jelentkezés során megadott adatai a valóságnak megfelelnek. Köteles az adataiban – a képzés ideje alatt – bekövetkezett változásról haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót.

#### **10. A Szolgáltató képzési kötelezettségei:**

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően megszervezi és megvalósítja a képzést.

A Szolgáltató – felnőttképzésnek minősülő képzés esetén – a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény rendelkezései értelmében köteles eleget tenni adatszolgáltatási és statisztikai célú adatszolgáltatási kötelezettségének a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerén keresztül.

#### **11. Résztvételi (képzési) díj, vételár:**

A szolgáltatás igénybevételéért a Résztvevő/Vásárló díj fizetésére köteles. A képzési díj/vételár összegéről a Szolgáltató a weboldalon, közösségi média oldalain ad tájékoztatást. A feltüntetett szolgáltatási díjak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint. A szolgáltatás díja Általános Forgalmi Adót nem tartalmaz, mert Szolgáltató alanyi mentességet választó ÁFA alanyként végzi tevékenységét.

Szolgáltató fenntartja az árváltoztatás jogát.

A Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően a résztvételi díj és a termék fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves díj jelenik meg a weboldalon, elektronikus levélben. Ilyen esetben a Szolgáltató a rendelt szolgáltatás biztosítása előtt elektronikus üzenetben megkeresi a Résztvevőt, Vásárlót egyeztetés céljából. Az ilyen jelentkezéseket, megrendeléseket a Szolgáltató nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a résztvételi díjat, vételarat pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondossága ellenére

hibás ár került feltüntetésre, a Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy a szolgáltatást, vagy a terméket a hibás áron biztosítsa.

## **12. Adatbeviteli hibák javításának lehetősége:**

A jelentkezés, megrendelés során a Résztevőnek, Vásárlónak folyamatosan lehetősége van a megvitt adatok javítására, vagy törlésére.

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

A Résztevő, Vásárló a jelentkezés, megrendelés véglegesítésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Résztevő, Vásárló hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

A jelentkezés, megrendelés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét, illetve a teljesítést. Ilyen esetekben a Szolgáltató megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni a Résztevővel, Vásárlóval.

## **13. Fizetési és lemondási feltételek:**

A részvételi (képzési) díj összegét és az online termék ellenértékét a Résztevő, Vásárló átutalással (előre utalással) fizeti meg Szolgáltató részére. A képzésen való részvétel és az online képzéshez való hozzáférés feltétele a képzési díj Szolgáltató bankszámlájára történő beérkezése.

Előre utalással történő fizetés: a Résztevő, Vásárló a Szolgáltató bankszámlájára utalja a részvételi díj összegét, vagy a termék ellenértékét. Az összeg Szolgáltató bankszámlájára történő megérkezését követően válik jogosulttá a Résztevő, Vásárló a képzésen való részvételre, illetve a megvásárolt termékhez való hozzáférésre.

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Résztevő, Vásárló figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (a képzésre való jelentkezés és a megrendelés elküldése) a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

Workshopok esetében Résztevő jogosult a workshopon való részvételét lemondani a Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú jognyilatkozatával, indokolási kötelezettség nélkül.

- Ha a lemondásra több, mint 10 naptári nappal a workshop dátumát megelőzően kerül sor, úgy a Résztevő jogosult másik képzésre jóváíratni a befizetett összeget, vagy Szolgáltató a képzés teljes összegét visszautalja a Résztevő bankszámlájára.
- Ha az időpont lemondására a workshopot megelőző 10 naptári napon belül kerül sor (vagy a lemondás elmulasztása esetén), Résztevő köteles a részvételi díj teljes összegét megfizetni a Szolgáltató részére, illetve a befizetett összeg nem jár vissza.

Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy a Részvevők számára nem hasznos egy adott Részvevő jelenléte – annak viselkedése, megnyilvánulásai miatt – a workshopon, úgy lehetősége van őt távozásra kérni. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles visszatéríteni a részvételi díj összegét.

Amennyiben a Részvevő a képzésen nem jelenik meg, vagy az online képzésen nem vesz részt, az alkalom számára megtartottnak minősül, a befizetett pénzösszeg nem használható fel másra, és nem jár vissza, a képzés teljes díját köteles megfizetni Szolgáltató részére.

Ha a Szolgáltató a saját hibájából, vagy önhibáján kívül, akár a szolgáltatás egészével, akár a képzés egy részének teljesítésével késedelembe esik, az előre egyeztetett időpontban nem jelenik meg, nem áll rendelkezésre, a képzés az ő hibájából nem kezdhető meg, vagy elmarad, akkor köteles az elmaradást pótolni és egy új időpontban megtartani az elmaradt eseményt.

A Részvevő, Vásárló elfogadja, hogy a részvételi díj, vételár összegéről kiállított számlát kizárólag elektronikus úton kapja meg az általa megadott elektronikus levelezési címre. A Részvevőnek, Vásárlónak gondoskodnia kell arról, hogy az elektronikus úton történő számla kézbesíthető legyen és a technikai beállítások (pl. tűzfalak) ezt ne akadályozzák. Elektronikus levelezési cím változása esetén a Részvevő, Vásárló köteles a Szolgáltatót elektronikus levélben értesíteni.

#### **14. Teljesítési idő, a szolgáltatási igénybevétele:**

A teljesítés időpontja a képzés megtartásának időpontja.

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

Részvevő tudomásul veszi, hogy a képzésen tilos az elhangzottakat hang- vagy kép rögzítésére alkalmas eszközzel – a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül – rögzíteni. A Részvevők kizárólag a Szolgáltató és a többi Részvevő előzetes hozzájárulásával jogosultak felvételeket készíteni a képzés során.

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

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 kettőszázezer 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.

A 2013. évi LXXVII. törvény – a felnőttképzésről – értelmében (felnőttképzés esetén) a képzésen Résztvevő köteles a jogszabályban írt adatokat a Szolgáltató részére megadni, e nélkül nem vehet részt a képzésen. A Résztvevő kötelezettséget vállal arra, hogy az általa szolgáltatott adatok a valóságnak megfelelnek. A téves, vagy pontatlan adatszolgáltatás miatt a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

### **15. 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.

### **16. 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 töltse ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

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

Kelt

A nyilatkozatot az Ügyfél elküldheti a Szolgáltatónak e-mailen ([info@natureka.hu](mailto: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.**

#### **17. 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](mailto: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.

### **18. 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](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap: [www.pestmegyeibekelteto.hu](http://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](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlap: [www.baranyabekeltetes.hu](http://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](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Honlap: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://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](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [www.bekeltet.bkik.hu](http://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](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

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

### **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsetatér 4-6.

Telefonszám: +3622/510-310

E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://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@gymkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@gymkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetesgyor.hu](http://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](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Honlap: [www.hbmbekeltetes.hu](http://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](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Honlap: [www.pestmegyeibekelteto.hu](http://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 hatósággként 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.

### **19. 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 eszközt. 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>

### **20. 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.

### **21. 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.