

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

I. Preambulum

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) a Make Yourself Kft. hivatalos honlapján¹ a www.makeyourself.hu oldalon (továbbiakban: „honlap”) elérhető és meghirdetett képzésekre, coaching folyamatokra, konzultációkra, egyéb tanácsadásra és foglalkozásokra (a továbbiakban: „Szolgáltatás”) történő jelentkezésre és az azokon történő részvételre vonatkozóan létrejött szerződésekre irányadó általános szerződési feltételeket tartalmazza.

Make Yourself Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Szolgáltató) adatai:

Székhelye:	7100 Szekszárd, Alkotmány utca 36. fszt. 2.
Cégjegyzékszám:	17-09-013418
Adószáma:	32091867-1-17
Bankszámlaszám:	11600006-00000000-99658001
Számlavezető bankja:	ERSTE Bank Zrt.
Képviselője:	Harmat Péter ügyvezető, tulajdonos
Telefonszáma:	+36/30/554-35-05
E-mail címe:	peter.harmat@makeyourself.hu
Honlap címe:	http://www.makeyourself.hu
Felnőttképzési engedély száma:	folyamatban

II. Az ÁSZF hatálya, elfogadása

A Szolgáltatás igénybe vevője (a továbbiakban: „Megbízó”) és/vagy résztvevője és a Szolgáltató között létrejövő szerződés tartalmát az idevonatkozó jogszabályok, így különösen a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (a továbbiakban: Fktv.) és az ahhoz kapcsolódó 11/2020. (II.7.) kormányrendelet (a továbbiakban: kormányrendelet), valamint jelen ÁSZF és az esetenként megkötött szerződés (a továbbiakban: felnőttképzési szerződés) határozza meg.

A fentiek alapján az ÁSZF tartalmazza a felnőttképzési szerződés létrejöttének feltételeit, a felek jogait és kötelezettségeit, az általános fizetési feltételeket, a személyes adatok kezelésére vonatkozó általános szabályokat, a felelősségi szabályokat, a titoktartási szabályokat és a szerződés megszűnésének szabályait, így a szerződésszegés

¹Tárhely szolgáltató: DotRoll Kft. (cím: 1148 Budapest, Fogarasi út 3-5., cégjegyzékszám.: 01-09-882068, adószám: 13962982-2-42)



következményeit is. A felnőttképzési szerződés kormányrendelet által előírt tartalmát a felnőttképzési szerződés ([1. számú](#) és [2. számú](#) melléklet) és jelen ÁSZF együttesen tartalmazza.

Az ÁSZF tartalmát a Szolgáltató a Megbízó részére hozzáférhetővé tette honlapján a <http://www.makeyourself.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek> címen keresztül és ajánlatában a felnőttképzési szerződés létrejöttét megelőzően. Az ÁSZF mindenkor hatályos tartalma ugyanezen a linken bármikor hozzáférhető. A Megbízó bármely, a jelen ÁSZF formájával és/vagy tartalmával szembeni fenntartását, feltételét, kifogását a felnőttképzési szerződés létrejöttét megelőzően köteles a Szolgáltató felé írásban megküldeni. Ennek elmaradása esetén a Megbízó teljes terjedelmében és külön nyilatkozat nélkül elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit. Emellett a Megbízót tájékoztatjuk, hogy jelen ÁSZF rendelkezései eltérhetnek a jogszabálytól vagy az esetlegesen a Szolgáltató és a Megbízó között korábban alkalmazott szerződéses gyakorlattól.

A Szolgáltatásra történő jelentkezéssel a Megbízó kijelenti, hogy jelen ÁSZF-et megismerte és megértette, az abban foglaltakat elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

III. A felnőttképzési szerződés létrejötte és tárgya

A Megbízó a Szolgáltatás igénybevételét írásos jelentkezés útján jelzi, mégpedig a Szolgáltató által megküldött jelentkezési űrlap kitöltésével és annak visszaküldésével. A Megbízó bármilyen formában tett megkeresése, ajánlatkérése a Szolgáltatót önmagában nem kötelezi, a Szolgáltató hallgatása nem minősül beleegyezésnek vagy jóváhagyásnak. A jelentkezési űrlap visszaküldése önmagában részvételre nem jogosítja a jelentkezőt, a Szolgáltatás igénybevétele kizárólag a felnőttképzési szerződés megkötését követően biztosított.

A jelentkezés során megadott adatok pontosságáért, aktualitásáért és valóságtartalmáért kizárólag a Megbízó felel, azaz a Szolgáltató kizár mindenfajta felelősséget, amely a Megbízó által megadott adatok helytelenségéből, elírásból vagy nem valós adatok megadásával összefüggésben merül fel. A Megbízó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás megfelelő résztvevővel és jelenlét mellett valósul meg és túljelentkezés esetén a fentebb említett jelentkezési űrlap visszaérkezésének sorrendje dönt a résztvevők között.

Az Fktv. értelmében a Szolgáltató és a Megbízó (a továbbiakban „Felek”) egymással a törvényhez kapcsolódó kormányrendeletben meghatározott módon és tartalommal felnőttképzési szerződést kötnek. A felnőttképzési szerződést engedélyhez kötött felnőttképzési tevékenység esetén írásban kell megkötöni. Engedélyhez nem kötött, úgynevezett bejelentéses képzés esetén a Felek a felnőttképzési szerződést szóban, illetve ráutaló magatartással is megkötethetik.

A Megbízó a honlapon bemutatott Szolgáltatásokkal kapcsolatos részletes információkat az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó menü pontok alatt és az onnan nyíló linken kaphat, de a Szolgáltatóval való írásos és szóbeli egyeztetések során azok megbízói igényekhez való igazítása is lehetséges. Ezek alapján, a honlapon elérhető információk tájékoztató jellegűek, amely információk a Felek között létrejövő felnőttképzési szerződésben kerülnek véglegesítésre.



A Szolgáltatások részvételi díjának változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja. A módosítás nem érinti azon Szolgáltatás részvételi díját, amelyikre vonatkozóan a Megbízó a jelentkezését korábban már elküldte. Amennyiben a Szolgáltató minden igyekezete ellenére is (pl. magasabb terembérlési ár miatt) hibás és/vagy elavult adatot, információt közöl a honlapon, a Szolgáltató felajánlja a helyes áron történő részvételt, amelynek ismeretében a Megbízó elállhat vásárlási szándékától.

Amennyiben a Megbízó és a Szolgáltatáson résztvevő, illetve az igénybe vevő személye különböző, úgy a Megbízó ezt köteles jelezni a Szolgáltató felé és erről nyilatkozni a [felőtképzési szerződés](#) (2. számú melléklet) vonatkozó pontjában (résztevők száma). A Megbízó minden esetben a Szolgáltatáson ténylegesen részt vevő adatait köteles megadni, legkésőbb a Szolgáltatás kezdete előtti 3 munkanappal (erre a Fktv.-ben előírt kötelező adatszolgáltatás miatt van szükség). Ez esetben a Szolgáltatáson ténylegesen részt vevő személy adatai megadásával, illetőleg a Szolgáltatás igénybevételével, ráutaló magatartással jön létre a szerződés a Szolgáltatás tényleges résztvevője és a Szolgáltató között.

A szerződés alapján a Szolgáltató felnőtképzési szolgáltatás nyújtására vállal kötelezettséget a Felek megállapodása szerint, amelynek részletes feltételeit a felnőtképzési szerződés tartalmazza és részletezi. Amennyiben a Szolgáltatás díját és költségeit nem a résztvevő, hanem költségviselője állja, a Szolgáltató a költségviselővel külön megállapodást köt, mely tartalmazza a konkrét képzés leírását, ütemezését és díjazását is. Ilyen esetben a résztvevő a jelentkezési űrlapot ugyanúgy köteles kitölteni és visszaküldeni.

IV. Felnőtképzési adatszolgáltatás

A Szolgáltató felhívja a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) figyelmét, hogy a Fktv. hatálya alá tartozó Szolgáltatás (pl. képzés, tréning, workshop, stb.) esetén a Szolgáltató köteles a hivatkozott törvény előírásainak eleget tenni. A Szolgáltató, mint a Szolgáltatás szervezője, az Fktv. 21.§ (1) bekezdés a) pontja értelmében a lebonyolítás érdekében a képzésen részt vevők alábbi személyes adatait köteles kezelni:

- a) természetes személyazonosító adatait (családi és utóneve, születési családi és utóneve; születési helye, születési ideje és anyja születési családi és utóneve) és az oktatási azonosító számát (az oktatási azonosító szám kiadásával összefüggésben)
- b) elektronikus levelezési címét
- c) legmagasabb iskolai végzettségére vonatkozó adatát

A Szolgáltató tájékoztatja a Megbízót (és/vagy Résztvevőt) arról, hogy a Szolgáltatás megvalósításához elengedhetetlenül szükséges, hogy annak elindulásának napját megelőző 3 munkanap megelőzően, de legkésőbb az elindulás napjának reggelén a Szolgáltató rendelkezésére hiánytalanul és pontosan megküldje a Szolgáltatást igénybe vevő(k) fentebb felsorolt adatait.

A Szolgáltató tájékoztatja a Megbízót (és/vagy Résztvevőt) arról, hogy a jelentkezési űrlapon a részt vevő személy az adatai megadásakor megtilthatja adatainak a Felnőtképzési Adatszolgáltatási Rendszerbe (FAR) történő továbbítását. Ugyanakkor a Megbízó (és/vagy Résztvevő) ezzel azt is tudomásul veszi, hogy ebben az esetben



tanúsítvány nem állítható ki. Tanúsítványt minden egyéb esetben a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) kérésére a Szolgáltató állítja ki a Szolgáltatás befejeződését követő 10 munkanapon belül.

Az adatkezelés részletes feltételeiről a Megbízó (és/vagy Résztvevő) jelen **ÁSZF VII. fejezetében**, valamint a Szolgáltató [Adatkezelési Tájékoztatójában](#) kaphat további, részletes információt.

V. A Felek jogai és kötelezettségei

A Felek vállalják, hogy a szerződés teljesítéséhez szükséges információkat egymás rendelkezésére bocsátják, a másik fél kérésére valamennyi szükséges tájékoztatást haladéktalanul megadják.

A Szolgáltató kijelenti és szavatolja, hogy a Szolgáltatás nyújtásához megfelelő szakmai ismeretekkel rendelkezik, meglévő tudását folyamatosan gyarapítja, azokat legjobb tudása szerint napra készen tartja. Emellett kijelenti, hogy a tevékenységéhez kapcsolódó jogszabályi előírásokat ismeri (különösen az Fktv. és az ahhoz kapcsolódó 11/2020. (II.7.) kormányrendelet) és tevékenysége során azok szerint, valamint az International Coaching Federation, az [ICF etikai kódexének](#)² szellemében jár el.

A Szolgáltató vállalja, hogy a kötelezettségei teljesítése során a résztvevő(k) érdekeinek legmesszemenő figyelembevételével jár el. A Szolgáltató a Szolgáltatás folyamán fenntartja magának a moderálás jogát. A Szolgáltatáson részt vevő nem tanúsíthat olyan magatartást még hozzászólások formájában sem, amely a Szolgáltatás többi résztvevőjét, illetve a Szolgáltató (személyiségi) jogait vagy jogos érdekeit sérti. Különösen súlyos esetben (pl. többszöri felszólítás ellenére sem változtat a Résztvevő a viselkedésén vagy tettegesség esetén), amivel már a Szolgáltatás teljesülését akadályozza, a Szolgáltató kizárhatja a Megbízót (és/vagy a Résztvevőt) a Szolgáltatásból, mégpedig a kizárás okán a Szolgáltatás díjának visszafizetése nélkül!

A Megbízó a Szolgáltató teljesítése ellenében szolgáltatási díj fizetésére köteles. A Szolgáltató megtagadhatja a részvételt attól a Megbízótól, akinek a részvételi díja a Szolgáltatás indulását megelőző napon még nem érkezett meg a Szolgáltató bankszámlájára.

A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatási alkalmat törölni, amennyiben a résztvevők száma nem éri el a minimális létszámot, vagy ha az oktató a Szolgáltatás megtartásában akadályoztatásra kerül (pl. betegség) vagy egyéb vis major esemény bekövetkezése esetén. A Szolgáltató vállalja, hogy ilyen esetben a Megbízót a lehető leghamarabb értesíti a Szolgáltatás elmaradásáról és a szolgáltatási díjat maradéktalanul visszautalja az értesítés napjától számított 8 munkanapon belül. Ugyanakkor, amennyiben igazolt módon a Szolgáltató mulasztásából nem valósul meg a szerződésben megfogalmazott Szolgáltatási tevékenység, a Szolgáltató köteles a szolgáltatási díjat egy összegben 8 munkanapon belül a Megbízó részére visszafizetni.

² <https://www.coachingfederation.hu/etikai-kodex/>



A Megbízónak (és/vagy a Résztvevőnek) jogában áll a Szolgáltatás jellegétől függően a Szolgáltatáson személyesen vagy online formában részt venni és a kiadott tananyagokat saját tanulási célra felhasználni. A Szolgáltatás anyagát a Szolgáltató a Szolgáltatás ideje alatt kizárólag a Résztvevők számára bocsátja rendelkezésére.

A Megbízó köteles az adott Szolgáltatás előre meghatározott időpontjait nyilvántartani, valamint tudomásul veszi, hogy az adott Szolgáltatás esetében megadott, valós idejű időpontok későbbi pótlására, illetve az esetlegesen online formában feltöltött, a Szolgáltatáshoz kapcsolódó anyagok elérésére biztosított időszak meghosszabbítására csak különösen indokolt esetben van lehetőség. A Megbízó (és/vagy a Résztvevő) mulasztásából eredő pótlásra alapesetben nincs lehetőség.

A Szolgáltató tájékoztatja a Megbízót (és/vagy Résztvevőt), hogy a Szolgáltató különös tekintettel oktatás és/vagy képzés esetén annak elvégzésének igazolására a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében tanúsítványt állít ki a képzésben részt vevő személy [jelentkezési űrlapon](#) (1. számú melléklet) jelzett választása szerint. A bejelentéshez kötött felnőttképzési tevékenység esetén a tanúsítványt a Résztvevő kérésére – elektronikus úton vagy papíralapon - kell kiállítani. A Szolgáltatásból származó jogviszony a Felek erre vonatkozó megállapodása alapján szünetel(het). A szünetelés alatt egyik felet sem illetik, illetve terhelik a jogviszonyból fakadó jogok és kötelezettségek.

VI. Fizetési feltételek

Megbízó (és/vagy Résztvevő) a jelen ÁSZF-ben és a felnőttképzési szerződésben meghatározott kötelezettségeinek teljesítéséért szolgáltatási díjat fizet a Szolgáltatónak, aki azt egy összegben köteles meghatározni a felnőttképzési szerződésben. Ugyanakkor a szerződésben feltüntetett szolgáltatási díjon felül más jogcímen további díjat vagy költséget nem állapíthat meg a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) terhére. A fent nevezett szerződés tartalmazza továbbá a fizetés módját, a fizetési ütemezést (részletfizetés esetén), a fizetési határidőt.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a szolgáltatási díj változtatására, azonban a módosítás nem érinti azon Szolgáltatás díját, amire vonatkozóan a Megbízó (és/vagy Résztvevő) a jelentkezését már korábban elküldte. Amennyiben a Szolgáltató minden igyekezete és gondossága ellenére a honlapon mégis hibás, nyilvánvalóan téves szolgáltatási díj került feltüntetésre, a Szolgáltató felajánlja a helyes ár megfizetése esetén a részvételi lehetőséget, de ilyen esetben a Megbízó (és/vagy Résztvevő) minden egyéb következmény nélkül elállhat részvételi szándékától.

A szolgáltatási díj tartalmazza a szolgáltatás díját, annak tartalmához kapcsolódó anyagok és segédletek költségeit, személyes részvétel esetén a helyszín költségeit. A szolgáltatás díja nem tartalmazza a Szolgáltatás ideje alatt esedékes catering költségeit, sem az esetlegesen felmerülő szállásköltségeket, azokat a Megbízó (és/vagy Résztvevő), vagy költségviselője maga állja. Abban az esetben, ha a szolgáltatási díjat nem a Résztvevő, hanem másik Megbízó fizeti, a Szolgáltató külön szerződést köt a költségviselővel és megállapodást a Résztvevővel arról, hogy a Szolgáltatás a Megbízó nem teljesítése esetén a Szolgáltatás költségét a Résztvevőre terheli. A számla kiállítás alapját a Résztvevő által aláírt [jelenléti ív](#) (3. számú melléklet) képezi és/vagy a Megbízó által aláírt [teljesítési igazolás](#) (4. számú melléklet). Felnőttképzési és coaching szolgáltatás esetén a teljesítési igazolások kiállításának alapját, a Megbízó által kijelölték, a Szolgáltatást igénybe vevő(k) (azaz a Résztvevő(k) által - a Szolgáltatás valós idejű teljesülésekor - aláírt



jelenléti ív képezi. Ilyenkor, tehát az aláírt jelenléti ívek megléte esetén a teljesítési igazolás kiadása csak hibás teljesítés okán tagadható meg.

A Szolgáltató által kiállított (és elektronikus úton megküldött) számla a kiállítástól számított 8 napon (coaching esetében 3 napon) belül esedékes, amit a költségviselő a Szolgáltató által a számlán és jelen ÁSZF Preambulumában is megjelölt bankszámlára való átutalással teljesít. A szolgáltatási díjról kiállított eredeti számlát³ a Szolgáltató e-mailben juttatja el, mégpedig a Megbízó részére az általa (és/vagy Résztvevő által) a jelentkezési lapon megjelölt e-mail címre.

Késedelmes fizetés esetén a Ptk. 6:155 §-a az irányadó a késedelmi kamat számításánál. Általános esetben az ÁFA törvény 55-56. §-ai alapján a benyújtott számlán a teljesítés dátuma a tényleges teljesítés dátumával megegyező. Ha a Felek a felnőttképzési szerződésben időszakonkénti elszámolásban állapodnak meg, vagy a szolgáltatásnyújtás ellenértékét meghatározott időszakra állapítják meg, a számlát az ÁFA törvény 58. §-a alapján kell kiállítani.

VII. Személyes adatok kezelésére vonatkozó általános szabályok

A Szolgáltató a megrendelés teljesítése során tudomására jutott személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (továbbiakban: **GDPR**) rendelkezéseinek betartásával, adatkezelési tájékoztatója szerint, bizalmasan kezeli. A Szolgáltató [Adatkezelési Tájékoztatója](http://www.makeyourself.hu) elérhető annak honlapján: <http://www.makeyourself.hu>

A Megbízó vállalja, hogy a Szolgáltatóval kapcsolatba kerülőket, különös tekintettel a kapcsolattartó(k)ra a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatóját megismerteti. A Megbízó tudomásul veszi, hogy a Felek együttműködése során az egymásnak átadott, egymás tudomására hozott adat és információ, olyan adattartalommal bírhat, mely meghatározott természetes személyekkel kapcsolatba hozhatók, azaz azok személyes adatnak minősülhetnek a GDPR vonatkozó szabályai szerint.

A megrendelés alapján a Szolgáltató által Megbízó részére nyújtott Szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatkezelések esetén a Szolgáltató abban az esetben minősül adatkezelőnek, ha az adatkezelés módját érintő alapvető kérdéseket (a kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés időtartama, az adatokhoz hozzáférők köre) a Szolgáltató határozza meg. Amennyiben az adatkezelés célján túlmenően az adatkezelés módjának meghatározása is Megbízó kizárólagos kompetenciájába tartozik, úgy ezen adatkezelések kapcsán a Szolgáltató adatfeldolgozó minősül. Abban az esetben, ha a Felek valamelyike adatfeldolgozóként jár el a Szolgáltatás teljesítése közben, a Felek kötelesek a GDPR 28. cikkelyének megfelelő, írásbeli adatfeldolgozói szerződést kötniük.

³ A Szolgáltató a Számlázz.hu felületén kiállításra kerülő elektronikus számlát küldi meg a Megbízó részére, az általa megadott elektronikus elérhetőségre.



VIII. Felelősségi szabályok

Amennyiben a Megbízó fogyasztónak minősül, akkor a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II. 26.) kormányrendelet szerint 14 napon belül jogosult indoklás nélkül felmondási jogának gyakorlására. A felmondási határidő a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le. Ha a Megbízó a felmondási joggal élni kíván, szándékát tartalmazó egyértelmű – írásbeli – nyilatkozatát köteles eljuttatni a Szolgáltatóhoz a peter.harमत@makeyourself.hu e-mail címre. Ugyanakkor a felmondás időpontjában már teljesített Szolgáltatás ellenértékét Megbízó kiegyenlíteni köteles, elengedni illetve visszautalni csak a még nem teljesített Szolgáltatás-rész ellenértékét lehet.

Egy szerződés 14 napon túli felmondási, illetve az adott Szolgáltatás lemondási körülményeit a következő pontok részletezik:

A. Lemondási feltételek (coaching és egyéni coaching esetén):

- a) Mindkét fél jogosult bármely, előre egyeztetett teljesítési időpontot lemondani vagy áthelyezni abban az esetben, ha a lemondásról vagy áthelyezésről **3 munkanappal** megelőzően, írásban értesíti a másik felet. Ugyanakkor ez esetben is köteles a lemondott teljesítési időponttal kapcsolatban felmerült – de leginkább dologi – költségeket (pl. terembérlés stb.) viselni és megtéríteni azokat.
- b) Ha a teljesítés napján történik a lemondás vagy áthelyezés kérése, akkor a szolgáltatási díjjal 100 % -ban megegyező lemondási díj megfizetésére köteles a módosítást kezdeményező fél.
- c) Amennyiben a Szolgáltató (mint coach) megbetegedése miatt az igényelt Szolgáltatás teljesülése nem lehetséges a teljesítés időpontjában, a Felek külön - írásban - állapodnak meg a Szolgáltatás, egy új teljesítési időpontban történő teljesítéséről.

B. Lemondási feltételek (tréning, workshop, egyéb képzési és oktatási, illetve ismeretterjesztő program esetén):

- d) Mindkét fél jogosult bármely, előre egyeztetett teljesítési időpontot lemondani vagy áthelyezni abban az esetben, ha a lemondásról vagy áthelyezésről **8 munkanappal** megelőzően, írásban értesíti a másik felet. Ugyanakkor ez esetben is köteles a lemondott teljesítési időponttal kapcsolatban felmerült – de leginkább dologi – költségeket (pl. terembérlés, irodaszer költségek, stb.) viselni és megtéríteni azokat.
- e) Ha a teljesítési időpontot **3 munkanappal** megelőzően (vagy azon belül) történik a lemondás vagy az áthelyezés kérése, akkor a Szolgáltató az igényelt Szolgáltatás összegének 50 %-át jogosult kiszámlázni a Megbízó (és/vagy Résztvevő) részére, mint kötbér.
- f) Amennyiben a Szolgáltató (mint tréner vagy tanácsadó) megbetegedése miatt az igényelt Szolgáltatás teljesülése nem lehetséges a teljesítés időpontjában, a Felek külön - írásban - állapodnak meg a Szolgáltatás, egy új teljesítési időpontban történő teljesítéséről.



C. Vis major

A Megbízó (és/vagy Résztvevő) vagy a Szolgáltató mentesül a késedelmes, hibás vagy nem teljesítésből eredő jogkövetkezmények alól, amennyiben azt az ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa. A mentesülés kiterjed a vis major esetére is. Vis major: minden olyan előre nem látható, elháríthatatlan külső ok, amely a Felek tevékenységi körén kívül esik, ide értve, de nem kizárólagosan, harmadik személyek közrehatását, valamint természeti események, tűzvész, közúti-, légi-, vasúti-, fuvarozói sztrájk, háború, embargó, stb. bekövetkeztét.

IX. Panaszkezelés

A Résztvevők az esetleges panaszukat közölhetik személyesen a Szolgáltatóval a Szolgáltatással valós időben, vagy előadhatják később a Preambulumban rögzített elérhetőségeken vagy a panasz@makeyourself.hu e-mail címre eljuttatva azt. A panasz és a jogorvoslat alapját a felnőttképzési szerződés jelenti. A Szolgáltató a beérkezett panaszt 30 napon belül elbírálja és a megadott elérhetőségen értesíti a Panaszost annak eredményéről.

A panasztétel kivizsgálásához szükség van a Panaszos, a jelentkezési úrlapon megadott adataira, valamint szükséges megjelölni az adott Szolgáltatás időpontját és témáját. Ezen felül szükséges még írásban összefoglalni a Panaszos által kifogásolt hibás működést és/vagy viselkedést (vagy amit kifogásolni szándékozik), illetve azt, aminek kivizsgálást kéri és az azzal kapcsolatban megfogalmazott konkrét, egyértelmű igényt is. Nem minősül panasznak, ha a Megbízó (és/vagy Résztvevő) általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

A Szolgáltató (és/vagy Képviselője) a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Megbízó (és/vagy Résztvevő) a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és a bejelentő azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul [jegyzőkönyv](#)et vesz fel (5. számú melléklet), és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt panasz esetén helyben a Megbízónak (és/vagy a Résztvevőnek) átadja,
- b) telefonon bejelentett, egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával, vagy levélben közölt panasz esetén elküldi a Megbízónak (és/vagy Résztvevőnek), de legkésőbb a válasszal együtt.

A Szolgáltató nemcsak a panasz kivizsgálása során törekszik az együttműködésre, de a panasztételt megelőzően is a Megbízó (és/vagy Résztvevő) szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműen és tisztességen, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás szerint jár el. A Szolgáltató elsődleges célja, hogy megelőzze, felismerje és megfelelően kezelje a Panaszos és a Szolgáltató között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet. Emellett a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy a Panaszosok igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panasztételt megelőzően és annak kivizsgálása alatt a Szolgáltató fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot. A Szolgáltató úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülhető legyen a fogyasztói jogvita kialakulása.



A panasz ügyintézése

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Szolgáltató a panaszt részletesen kivizsgálja, és a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva legkésőbb az írásbeli panasz beérkezését, illetve a szóbeli panasz megtételét követő 30 naptári napon belül küldi meg a Panaszosnak. A Szolgáltató panaszügyben hozott érdemi döntését tartalmazó választ a rendelkezésre álló állandó-, vagy levelezési címre postai úton küldi meg, függetlenül attól, hogy az adott panasz milyen csatornán érkezett be (személyesen, telefonon, e-mailben), még abban az esetben is, ha a panaszt a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte. A panasz megválaszolását megelőzően e-mailben tájékoztatja a Panaszost, hogy a választ postai úton küldi meg.

A nem Megbízónak (és/vagy Résztvevőnek) minősülő Panaszos esetében, aki a panaszát elektronikus úton küldte meg, vagy telefonon, illetve személyesen és a válaszára az elektronikus utat jelölte meg (például adatkezeléssel kapcsolatos panaszok), a Szolgáltató válasz e-mailben küldi meg a panaszügyben hozott érdemi döntését a Panaszos e-mail címére, kivéve, ha az érintett Panaszos másként kéri.

Ha a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) a korábban előterjesztett, a Szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Szolgáltató tájékoztatja a Panaszost arról, hogy amennyiben a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve, ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén milyen szervezetekhez fordulhat.

TOLNA VÁRMEGYE KORMÁNYHIVATAL KÖZLEKEDÉSI, MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY

Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Pf. 127.
Telefon: +36-74-510-414
Fax: +36-74-999-103
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

TOLNA VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. utca 23-25.
Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. utca 23-25.
Telefon: +36-74-411-661
Fax: +36-74-411-456
E-mail cím: kamara@tmkik.hu

A Szolgáltató a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) részére. A visszaérkezett válaszleveleket ellenőrzi és egy alkalommal megkísérli az újra kiküldést, majd az újra kiküldés tényét, dátumát és ragszámát nyilvántartásában rögzíti.

Amennyiben a Felek között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, úgy a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) a Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez



(lásd fentebb) fordulhat, továbbá jogi és bírósági eljárást kezdeményezhet. Ugyanakkor a Szerződő Felek mindent elkövetnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseiket tárgyalások útján rendezzék.

X. Titoktartás

A titoktartási kötelezettség kiterjed a szerződés teljesítése körében tudomásukra jutó, a másik fél és az azzal közvetlen kapcsolatban álló cégek üzletvitelre és működésére, üzlet- és piacpolitikájára, üzletkörére. Üzleti titoknak minősül: a felnőttképzési (és/vagy a költségviselővel kötött) szerződés és annak teljesítésére vonatkozó információk, továbbá minden olyan adat és dokumentum, amelyek felhasználása vagy harmadik fél részére történő átadásra az érintett félre nézve közvetlenül vagy közvetve hátránnyal jár vagy járhat.

A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy az üzleti titkot a szerződés megszűnését követő 5 évig bizalmasan kezelik és azt kizárólag a Felek között megkötött szerződés teljesítése körében használják fel.

XI. Szerzői jog

A Szolgáltatás keretében kiadott, a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) részére átadott online és papíralapú anyagok, kiadványok, prezentációk, videók, hanganyagok és azok minden egyes összetevője szerzői jogi védelem alá esik, amelynek jogosultja a Szolgáltató. Ezen alkotások és termékek bármilyen módszerrel, technikával történő rögzítésével, másolásával és terjesztésével kapcsolatos jogot fenntartja és azok felhasználása a Szolgáltató engedélyéhez kötött.

Ugyanakkor a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) a napi üzletmenetének fejlesztése céljából kizárólagos, időben és térben korlátlan, térítésmentes felhasználási jogot szerez a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan keletkező valamennyi szellemi termék felhasználására vonatkozóan.

A Felek kifejezetten rögzítik, hogy eltérő írásos megállapodásuk hiányában, a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) a Szolgáltató tevékenységének eredményeképpen megismert, más jogszabály által külön oltalomban nem részesített szakmai ismeretek és tapasztalatok összességét csak és kizárólag a napi rendes üzletmenetének keretei között jogosult felhasználni.

XII. Szerződés megszűnése

A felnőttképzési és/vagy a költségviselővel kötött szerződés szerződésszerű teljesítésével a Felek közötti szerződés megszűnik. A teljesítést követően is fennmaradnak a Felek azon kötelezettségei, amelyek a természetüknél fogva csak a teljesítéssel állnak be vagy azt követően teljesíthetők, úgymint a titoktartás, a szerzői jog, az elszámolási kötelezettség, személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezések.

A szerződést a Felek közös megegyezéssel és írásban bármikor megszüntethetik, és annak megszűnésekor elszámolnak egymással.

A szerződést bármelyik fél azonnali hatállyal, a másik félhez intézett írásbeli nyilatkozatával felmondhatja, ha:



- a) a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) egészségileg alkalmatlanná vált a részvételre;
- b) a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) fizetési hátralékát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem teljesíti;
- c) a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) a Szolgáltatás teljesítésére kalkulált és előre kommunikált időintervallumról olyan arányában távol marad, ami a Szolgáltatás eredményességét alapvetően és negatívan befolyásolja;
- d) a Megbízó (és/vagy a Résztvevő) magatartása és viselkedése a jelen ÁSZF V. pontjában rögzítettek szerint akadályozza a Szolgáltatás teljesülését;
- e) az adott fél a szerződésben rögzített bármely kötelezettségét – írásbeli felhívás ellenére is – súlyosan megszegi és a szerződésszegés megszüntetésére vonatkozó írásbeli felszólításban megjelölt 3 munkanapos határidő eredménytelenül telt el;
- f) a másik fél a titoktartási kötelezettségét súlyosan és igazolhatóan megszegi;
- g) a másik fél ellen csőd-, felszámolási, végelszámolási vagy kényszertörlési eljárás indult.

A (felnőttképzési) szerződés megszűnésével kapcsolatos minden értesítést írásban kell közölni és azt az abban, illetve a jelentkezési lapon megjelölt címre kell kézbesíteni. Az értesítéseket akkor is közölni kell tekinteni, ha másik fél a küldemény átvételét megtagadta, a kézbesítés megkísérlésének napján, egyéb esetekben az eredménytelen kézbesítési kísérlet, valamint az értesítés elhelyezésének napját követő 5. munkanapon.

Miután, ha bármelyik fél adataiban változás következett be, a Felek kötelesek egymást erről a tényről haladéktalanul írásban értesíteni. Az adatokban történt változásról szóló szabályos értesítésig a korábbi címre kézbesített leveleket megfelelően átvettnek kell tekinteni.

XIII. Alkalmazandó jog, jogviták és előírások

A Felek kifejezett eltérő írásbeli megállapodása hiányában a magyar anyagi és eljárásjogi szabályok alkalmazandók a Felek jogviszonyában. A Felek jogviszonyából eredő jogvitákat megkísérlik személyes egyeztetéssel rendezni, ennek eredménytelensége esetére alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes tárgyi hatáskörű bíróság kizárólagos illetékességének.

XIV. Záró rendelkezések

A Szolgáltató megtesz minden elvárható intézkedést a <http://www.makeyourself.hu> honlap biztonságos üzemeltetése érdekében, azonban ezen felül egyéb felelősséget nem vállal a honlap biztonságáért, megszakítás nélküli működéséért. A Szolgáltató a honlap használatával összefüggésben javasolja, hogy a honlap látogató tegye meg a szükséges óvintézkedéseket, például használjon vírus és egyéb védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. Szolgáltató kijelenti, hogy nem felelős semmilyen kárért, amely a honlapra való csatlakozás miatt következett be.

Jelen ÁSZF határozatlan időre szól és hatályba lépését követően módosításig, illetve visszavonásig hatályos. A Szolgáltató bármikor jogosult a jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A módosítás a honlapon való megjelenéssel és megjelenítéssel lép hatályba. Ezen dokumentum **2023.01.01**-jétől visszavonásig érvényes.

