

Általános szerződési és felhasználási feltételek

1. A webhely üzemeltetője

A <https://andaviktoria.hu/> internet címen elérhető webhelyet

Anda Viktória e. v.

Nyilvántartási szám: 54720963 - Belügyminisztérium Nyilvántartások

Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság

Adószám: 55972338-1-41

Székhely: 1045 Budapest, 4. ker., Tél u. 138. 7. em. 21. ajtó

Üzleti tevékenység helye: 1045 Budapest, 4. ker., Tél u. 138. 7. em. 21. ajtó

Postacím: 1045 Budapest, 4. ker., Tél u. 138. 7. em. 21. ajtó

E-mail cím: info@andaviktoria.hu

Webhely: <https://andaviktoria.hu/>

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

Szolgáltató bankszámla adatai:

Számlavezető pénzintézet: OTP Bank Nyrt.

Pénzforgalmi jelzőszám: 11773133-01110456-00000000

IBAN: HU85 1177 3133 0111 0456 0000 0000

SWIFT kód: OTPVHUHB

Kamarai regisztrációs szám:

BU55972338 - Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara

2. Ügyfélszolgálat

Felhasználók az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak Szolgáltató ügyfélszolgálatához:

2.1. E-mail-ben

E-mail cím: info@andaviktoria.hu

Üzenet: a webhely „KAPCSOLAT” menüpontja alatt, illetve a „Vedd fel velem a kapcsolatot” felirat alatt elérhető üzenetküldési lehetőség.

Az ilyen úton érkező e-mail-ekre, üzenetekre a Szolgáltató az érkezéstől számított 2 munkanapon belül válaszol.

3. A magyar jog kikötése

3.1. A fent meghatározott internetcímen elérhető webhelyet (a továbbiakban: webhely) üzemeltető Szolgáltató Magyarországról nyújtja szolgáltatását, a szolgáltatás Magyarországra irányul. A szolgáltatás nyújtására, Szolgáltatóra, valamint a Felhasználókra e szerződés keretein belül a magyar és az európai jog alkalmazandó, különös tekintettel

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,

- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: Ptk.),

- a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvényre,

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre,

- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletre,

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényre.

- 3.2. Jelen általános szerződési és felhasználói feltételekben (a továbbiakban: szerződési feltételek vagy ÁSZF) említett időpontok, időintervallum megjelölések a közép európai idő szerint értendők.
- 3.3. A jelen szerződési feltételekben említett munkanapok, munkaszüneti- és ünnepnapok alatt a magyar munkanapokat, munkaszüneti- és ünnepnapokat kell érteni.

4. Általános szerződési és felhasználói feltételek hatálya és alanyai

- 4.1. Jelen szerződési feltételek a webhelyen elérhető szolgáltatásokra, a webhely felhasználására, a webhelyen megrendelhető online tanácsadások értékesítésére vonatkoznak.
- 4.2. A szerződés felei:
- 4.2.1. A fent azonosított Szolgáltató, mint a webhely üzemeltetője és a szolgáltatások nyújtója.
- 4.2.2. Felhasználó, mint a webhelyről online tanácsadást megrendelő vásárló, valamint a webhely weboldalait meglátogató személy. Felhasználó lehet minden jogképes természetes és jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, ideértve a külföldi jogalanyokat is, amennyiben az itt megfogalmazott szerződési feltételeket elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A jelen szerződési feltételek keretében kötendő szerződést cselekvőképtelen személy, vagy korlátozottan cselekvőképes személy a Ptk. szabályai szerint kötheti meg.
- 4.3. A szerződési feltételek a webhelyen történő elhelyezéstől hatályos, és határozatlan időre szól.

5. A távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződésre vonatkozó általános tájékoztatás

- 5.1. A webhelyen megrendelhető online tanácsadások lényeges jellemzőiről Felhasználó a megrendelést megelőzően a webhely online tanácsadások jellemzőit leíró oldalain tájékozódhat.
- 5.2. A szerződéskötés nyelve magyar.

- 5.3. A webhelyen leadott megrendelések ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek.
- 5.4. Szolgáltató a megrendelés megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül köteles visszaigazolni. Ha a visszaigazolás nem érkezik meg Felhasználóhoz 48 órán belül, akkor Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.
- 5.5. A megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt Szolgáltató nem iktatja, és a későbbiekben nem lesz írásban hozzáférhető.
- 5.6. Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát, így az nem áll rendelkezésre nála.
- 5.7. Felhasználó a megrendelés elküldése előtt a megrendelés lépései során tájékoztatást kap az online tanácsadás teljesítésének módjáról, valamint a lehetséges fizetési módokról.
- 5.8. A szerződési feltételeket és a jogszerű tájékoztatáshoz szükséges dokumentumokat Felhasználó a megrendelésének e-mail útján történő visszaigazolásához csatolt dokumentumként megkapja, a megrendelésének beérkezésekor aktuális tartalommal. Ezen felül a szerződési feltételeket és tájékoztatókat Felhasználó a dokumentumok címe alatt található link – "(A dokumentum letöltése/nyomtatása: [ITT](#))" – használatával menthető formátumban letöltheti és/vagy kinyomtathatja, valamint az aktuális állapotában mindig elérhető a webhelyen.

6. A díj meghatározása

- 6.1. Az online tanácsadások aktuális díjáról a webhely online tanácsadások jellemzőit bemutató oldalain tájékozódhat Felhasználó.
- 6.2. Az online tanácsadásoknál feltüntetett díjak bruttó fogyasztói árak, tehát minden online tanácsadásnál a fizetendő díj adóval megnövelt teljes összege látható.
- 6.3. A díj mindig forintban (HUF) értendő.
- 6.4. A megrendelések visszaigazolásában mindig a ténylegesen fizetendő fogyasztói ár és az esetleges egyéb költségek is teljes, fizetendő összegükben szerepelnek.

- 6.5. A webhely weboldalain látható online tanácsadások díját Szolgáltató megváltoztathatja. Az változtatás a már megrendelt online tanácsadások díját nem befolyásolja.
- 6.6. Amennyiben a webhely felületén „0” Ft-os vagy „1” Ft-os hibás díj kerül feltüntetésre, akkor Szolgáltató nem köteles az online tanácsadást hibás áron értékesíteni, ez esetben a hibás árfeltüntetéssel érintett online tanácsadásra vonatkozóan nem jön létre szerződés. A Szolgáltató felajánlhatja a helyes áron történő értékesítést, amelynek ismeretében az adott ügylettel érintett Felhasználó új megrendelés leadásával helyes áron megrendelheti az online tanácsadást. Felhasználó elektronikus úton leadott megrendelése a vásárlásra történő ajánlattételnek számít, amit még nem köteles teljesíteni a Szolgáltató. Az első, automatikusan küldött visszaigazolás csak a megrendelés beérkezésének tényét tanúsítja. A megrendelés elfogadására mindig a második, nem automatikusan kiküldött visszaigazolásban kerül sor, ezzel jön létre a szerződés. A hibás díjfeltüntetés esetén a második visszaigazolás kiküldése, ezzel a megrendelés elfogadása előtt kerül sor a helyes ár egyeztetésére.

7. A megrendelés leadásának módja és lépései, a szerződés létrejötte

7.1. Az online tanácsadás kiválasztása, időpontfoglalás

- 7.1.1. Felhasználó a webhely szolgáltatások adatait tartalmazó oldalain ismerheti meg az online tanácsadások lényeges jellemzőit.
- 7.1.2. A megrendelést a főoldalon található „IDŐPONTFOGLALÁS” feliratú gombra kattintva, majd a „Foglalj időpontot a közös munkára” felirat alatti online időpontfoglaló rendszeren keresztül, a szabad időpontok közül kiválasztott időpontra kattintással indíthatja el a Felhasználó.
- 7.1.3. Ha a megrendelés előtt az online tanácsadással kapcsolatban kérdés merülne fel, Szolgáltató ügyfélszolgálatára készséggel áll Felhasználó rendelkezésére (elérhetőségek: fentebb az "Ügyfélszolgálat" cím alatt).

7.2. A megrendelés leadása és visszaigazolása, a szerződés létrejötte

- 7.2.1. Felhasználó a megrendelését online, a webhelyen adhatja le, az alábbiak szerint.
- 7.2.2. A megrendelés leadásának nem feltétele a regisztráció, a webhelyen nincs lehetőség regisztrációra.

- 7.2.3. A Felhasználó az online időpontfoglaló rendszerben, a weboldalon látható virtuális naptárban a sötétkék háttérrel jelölt, szabad időpontok közül kiválasztott időpontra kattintással kiválaszthatja az online tanácsadás időpontját.
- 7.2.4. Ezt követően a Felhasználónak meg kell adnia a nevét, e-mail címét, számlázási adatait, valamint ki kell választania a tanácsadás témáját, illetve a megrendelni kívánt csomagot.
- 7.2.5. Amennyiben a Felhasználó korábban megrendelt csomagot kíván felhasználni, a „Csomag” feliratú legördülő listán a „Meglévő csomag” felíratra kattintást követően megjelenő „Csomagazonosító” feliratú mezőbe, a megfelelő azonosító szám beírását követően erre is van lehetősége.
- 7.2.6. **Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:**
- 7.2.6.1. A hiányos vagy nyilvánvalóan hibás adatok bevitelekor a megrendelés folyamatában figyelmeztető üzenet jelenik meg.
- 7.2.6.2. A megrendelés adatai, paramétereai bármikor ellenőrizhetők, változtathatók, vagy akár törölhetők a megrendelés elküldéséig, a megrendelés folyamatában fentiek szerint megjelenő oldalakon visszalépéssel és az adatok módosításával, újabb bevitellel az ÁSZF jelen fejezetének eddigi pontjaiban írtak szerint. Visszalépésre a böngésző visszalépés gombjára kattintással van lehetőség.
- 7.2.7. Felhasználó a megrendelés fenti adatainak ellenőrzését és az esetleges adatbeviteli hibák javítását követően, a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó nyilatkozat bejelölésével és a „Foglalás véglegesítése” feliratú gombra kattintással adhatja le érvényesen megrendelését.
- 7.2.8. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően azt automatikus e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja Felhasználónak, az általa online megrendelése során megadott e-mail címére. A visszaigazolás tartalmazza a Felhasználó által fizetendő teljes összeget. Amennyiben e visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A visszaigazolás akkor tekintendő a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik (tehát az e-mail fiókjába történő beérkezéssel). A megrendelés itt

írt visszaigazolásával még nem jön létre a szolgáltatás megvásárlására vonatkozó szerződés, ez a visszaigazolás Szolgáltató részéről még nem számít a megrendelés elfogadásának.

7.2.9. A megrendelések feldolgozása minden munkanapon közép európai idő szerint 08.00 órától 15.00 óráig történik. Ha a megrendelés ebben az időintervallumban érkezik be, a beérkezés időpontjától számított 24 órán belül kerül feldolgozásra. Amennyiben a megrendelés a fenti időintervallumon kívül érkezik Szolgáltatóhoz, azt a beérkezést követő első feldolgozási időszak kezdetén kell Szolgáltatóhoz érkezettnek tekinteni és attól az időponttól számított 24 órán belül kerül feldolgozásra.

7.2.10. A megrendelés feldolgozása megkezdését követően Szolgáltató – megrendelés elfogadása esetén – e-mail útján tájékoztatja Felhasználót a megrendelés elfogadásáról. Az online tanácsadás megvásárlására vonatkozó szerződés a Szolgáltató erről szóló e-mail üzenetének Felhasználóhoz történő megérkezésével jön létre.

7.2.11. Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét a megrendelés beérkezésére vonatkozó visszaigazolás és a megrendelés elfogadására vonatkozó visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha bármelyik visszaigazolás tartalma a megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a megrendelő Felhasználó a visszaigazolás kézhezvételét követő 24 órán belül nem kifogásolja, illetve, ha a visszaigazolás kézhezvételét követően fizetést teljesít, akkor a szerződésre a visszaigazolás tartalma az irányadó (ide nem értve a hibás árfeltüntetésre vonatkozó rendelkezéseket). Az eltérő tartalmú visszaigazolás Szolgáltató felé történő jelzését követően Szolgáltató a jelzést megvizsgálja, indokolt esetben korigálja a megrendelést.

7.3. Ha Felhasználó a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatainak törlését kéri, vagy azok ilyen célú felhasználása ellen tiltakozik, abban az esetben Szolgáltató nyilatkoztatja a megrendeléstől való elállási szándékáról.

8. A megrendelés utólagos korigálása

8.1. Amennyiben Felhasználó változtatni szeretne a már leadott megrendelésén, vagy helytelen adatokat adott meg, azt mielőbb jeleznie kell az ügyfélszolgálati elérhetőségeken. Fontos, hogy ezt haladéktalanul tegye meg, hogy a teljesítés megkezdése előtt Szolgáltató korigálhassa a megrendelést.

- 8.2. A megrendelés korrigálása esetén Szolgáltató a megrendelésről új visszaigazolást küld a módosított tartalommal, melynek értelmében a módosításnak megfelelően jön létre, illetve – a már korábban elfogadott hibás megrendelés esetén – módosul a vásárlásra vonatkozó szerződés.
- 8.3. Szolgáltató utólagos korrigálás esetén eljárhat úgy is, hogy törli a Felhasználó hibásan leadott megrendelését, és új megrendelés leadását kéri. Erről külön egyeztet az érintett Felhasználóval.
- 8.4. A Felhasználónak az online tanácsadás kezdő időpontját megelőző 72 óráig van lehetősége az időpont díjmentes módosítására, lemondására a megrendelést visszaigazoló e-mail üzenetben szereplő, erre vonatkozó linkre kattintva. Az online tanácsadás kezdő időpontjától számított 72 órán belül történő, Felhasználó általi lemondása esetén a szolgáltatás díja felszámításra kerül.

9. Fizetési feltételek

- 9.1. A szolgáltatás díjának kifizetése kizárólag banki átutalással lehetséges. Az átutalás teljesítéséhez szükséges adatokat az online tanácsadás napján a Felhasználó részére e-mail üzenetben kiküldött számla tartalmazza. Az átutalásra a számla kiküldésétől számított 1 nap áll a Felhasználó rendelkezésére.
- 9.2. Amennyiben Szolgáltató a már kifizetett megrendelést a saját érdekkörében felmerült oknál fogva mégsem tudja teljesíteni, az akadály felmerülésétől számított 14 napon belül a Felhasználó részére az általa a megrendeléssel kapcsolatban fizetett teljes összeget visszatéríti.

10. Teljesítési határidő és feltételek

10.1. Teljesítési határidő

- 10.1.1. A Szolgáltató a Felhasználó által lefoglalt időpontban biztosítja az online tanácsadást. A lefoglalt időpontot a Felhasználó megrendelés során megadott e-mail címére küldött, a Google Meet videókonferencia alkalmazásba történő belépési adatokat tartalmazó üzenet tartalmazza.
- 10.1.2. Amennyiben Szolgáltató nem tudja teljesíteni a fentiek szerinti időpontban a megrendelést, akkor a teljesítési akadály beállításáról annak felmerülését követően haladéktalanul értesíti Felhasználót.

11. Az online tanácsadásra vonatkozó további rendelkezések

- 11.1. Az online tanácsadás a Google Meet videókonzferencia alkalmazáson keresztül történik. Az alkalmazás használatához nem szükséges annak letöltése, elegendő a megrendelés során megadott e-mail címre a Szolgáltató által küldött üzenetben szereplő megbeszélés link-en keresztül csatlakozni a videókonzferenciához.
- 11.2. Az online tanácsadás lebonyolításához szükséges a konzultációhoz igénybe vett technikai eszközön működőképes mikrofon és kamera, valamint ezek használatának engedélyezése az online tanácsadás idejére.
- 11.3. Az online tanácsadáson történő részvételhez a Felhasználónak zavartalan, folyamatos internetkapcsolat szükséges.
- 11.4. Az online tanácsadás időtartama 75 perc alkalomként, mely a lefoglalt időponttól kezdődik. A Felhasználó videókonzferenciába késéssel történő csatlakozása nem befolyásolja a tanácsadás befejező időpontját, a Felhasználó általi késés időtartama beleszámít az online tanácsadás időtartamába.
- 11.5. Amennyiben a Felhasználó által lefoglalt időpontban az online tanácsadás kezdő időpontjától számított 10 percet meghaladó időtartamig nem érhető el a Felhasználó, úgy a tanácsadás teljesítettnek tekintendő.
- 11.6. Amennyiben a Felhasználó kétszeri alkalommal indokolás nélkül nem volt elérhető az online tanácsadásra lefoglalt időpontban, illetve az azt követő, csatlakozásra rendelkezésre álló 10 percen belül, ez esetben a Szolgáltató a további online tanácsadásokra történő időpont foglalásait elutasíthatja. Amennyiben a több alkalmas csomagból még további konzultációs időpontok vannak hátra, és Szolgáltató ugyanilyen okból megtagadja a hátralévő konzultációk teljesítését, az utóbbiakra eső díjrészt visszatéríti.
- 11.7. A Felhasználónak az online tanácsadás kezdő időpontját megelőző 72 óráig van lehetősége az időpont díjmentes módosítására vagy lemondására a megrendelést visszaigazoló e-mail üzenetben szereplő, erre vonatkozó linkre kattintva. Az online tanácsadás kezdő időpontjától számított 72 órán belül történő, Felhasználó általi lemondás esetén az online tanácsadás díja felszámításra kerül.
- 11.8. A Felhasználónak kizárólag egyéni tanácsadás megrendelésére van lehetősége.

11.9. Felhasználó a megvásárolt online tanácsadást:

11.9.1. a Szolgáltató engedélye nélkül nem rögzítheti

11.9.2. másnak semmilyen formában nem adhatja tovább vagy teheti hozzáférhetővé,

11.9.3. semmilyen célból nem hozhatja nyilvánosságra.

12. Hibás teljesítés, szavatosság, jótállás, elállási/felmondási jog

12.1. Hibás teljesítés

12.1.1. Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

12.1.2. Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

12.1.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli.

12.2. Kellékszavatosság

12.2.1. Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

12.2.2. Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy a szerződéstől is elállhat.

- 12.2.3. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.
- 12.2.4. Fogyasztónak minősülő Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős. Ugyanakkor Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.
- 12.2.5. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

12.3. Elállási/felmondási jog

- 12.3.1. Felhasználó a szerződéskötéstől számított 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéstől, de e jogát csak a teljesítés megkezdése előtt gyakorolhatja. A Felhasználót nem illeti meg az elállási jog, ha a Szolgáltató a Felhasználó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Felhasználó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.
- 12.3.2. Ha szerződés teljesítése megkezdődött, Felhasználó jogosult a szerződéskötéstől számított 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.
- 12.3.3. A teljesítés az online tanácsadás esetében a tanácsadásra lefoglalt kezdő időpontban, tehát a tanácsadáson való részvételi lehetőség hozzáférhetővé tételével kezdődik meg.
- 12.3.4. Ha Felhasználó elállási/felmondási jogával élni kíván elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni

Szolgáltató elérhetőségeinek egyikére. Az elállási/felmondási nyilatkozat bármilyen módon megtehető, akár szóban akár írásban.

Felhasználó az elállási/felmondási jog gyakorlásához felhasználhatja a következő linken letölthető nyilatkozatmintát is:

► [elállási/felmondási nyilatkozatminta](#)

Illetve annak tartalmát innen kimásolhatja:

--

Elállási/felmondási nyilatkozatminta

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

Címzett: Anda Viktória e. v.

Postacím: 1045 Budapest, 4. ker., Tél u. 138. 7. em. 21. ajtó

E-mail cím: info@andaviktoria.hu

Alulírott
kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi szolgáltatás/ok adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

--

12.3.5. Felhasználó határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi írásbeli elállási/felmondási nyilatkozatát, vagy a határidő utolsó napján szóban bejelenti azt. Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási/felmondási jogát az itt írtaknak megfelelő módon és határidőben gyakorolta.

12.3.6. Az elállás/felmondás elfogadása után az elszámolás megtörténik, legfeljebb az elállás/felmondás elfogadásától számított 14 napon belül.

Elállás esetén Szolgáltató az elállással érintett szolgáltatás díjat és a Felhasználó által a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódóan a Szolgáltató felé megfizetett költségeket köteles visszatéríteni Felhasználó részére.

12.3.7. Ha a Szolgáltató a Felhasználó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést - a Felhasználó teljesítés megkezdését követő felmondása esetén köteles a Szolgáltató által a felmondás közlésének időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat megfizetni.

12.3.8. Felhasználó nem gyakorolhatja elállási/felmondási jogát:

- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

12.4. Az elállás/felmondás joghatásai

12.4.1. Ha Felhasználó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Felhasználó elállási nyilatkozatának beérkezésétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Felhasználó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást.

12.4.2. Ha Felhasználó kérte, hogy az elállási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, felmondása esetén Felhasználó köteles megtéríteni Szolgáltató számára a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget. Hasonlóképpen Szolgáltató visszatéríti a Felhasználó által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általa nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

12.4.3. A visszatérítés során Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Felhasználó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja, és e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli.

13. Felelősség kizárása

13.1. A Szolgáltatót jogszabály alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Szabadon dönt a Felhasználó megrendelésének elfogadásáról vagy visszautasításáról. A Szolgáltató kizárja felelősségét az ebből eredő károkért.

- 13.2. Szolgáltató nem garantálja, hogy az online tanácsadás tartalma megfelel a Felhasználó által tervezett bármilyen felhasználási célra.
- 13.3. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal olyan közvetlen és közvetett károkért, amelyek a webhely rosszhiszemű felhasználásából vagy az internetszolgáltató elérhetlenné válásából erednek. Szolgáltató nem vonható felelősségre technikai zavarokért, például elektromos vagy számítógépes hálózati kimaradásért. Tekintettel arra, hogy az internet nyílt, biztonságosnak nem tekinthető hálózat, az elektronikus formában továbbított üzenetek, megrendelések Szolgáltatón kívül eső okból történő megsemmisülése, késedelmes megérkezése, egyéb hibája miatt beálló károk tekintetében Szolgáltatót nem terheli felelősség.
- 13.4. Szolgáltató a webhely felhasználásának lehetőségét bármikor, indokolás nélkül megszüntetheti az egyes Felhasználók számára, vagy az összes Felhasználóra nézve a webhely üzemeltetésének befejezésével. Ez esetben a már érvényesen leadott megrendeléseket és a Felhasználó egyéb kérelmeit teljesíti, más esetleges következményekért azonban nem felel.
- 13.5. Szolgáltató a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért, az ezekből adódó károkért való felelősségét kizárja.
- 13.6. A webhelyen található külső hivatkozások követésével letöltött tartalom nem áll Szolgáltató befolyása alatt. Amennyiben azt az arra jogosult kéri, a linket Szolgáltató törli vagy módosítja. Az ilyen link használatával megjelenített vagy letöltött tartalmakkal kapcsolatban Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

14. Egyéb rendelkezések

- 14.1. Szolgáltató a webhelyen megrendelés nélkül böngésző Felhasználók tekintetében is fenntartja magának a jogot az ott található tartalmakra vonatkozó jogi védelem és a webhely felhasználására vonatkozó szabályok tekintetében, azok érvényesítésére és megváltoztatására. Erre vonatkozó szabályokat és nyilatkozatokat Felhasználó a webhelyen folyamatosan közzétett [jogi nyilatkozatban](#), jelen ÁSZF-ben és további tájékoztató dokumentumokban érheti el.
- 14.2. Szerződő Felek kijelentik, hogy jelen szerződési feltételekből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és

tiszteesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve járnak el.

15. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató által folytatott adatkezelésről az "[Adatkezelési tájékoztató](#)" és a "[Tájékoztató "süтик" alkalmazásáról](#)" című dokumentumok adnak tájékoztatást.

16. Szerződési feltételek módosítása

- 16.1. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződési feltételeket bármikor előzetes bejelentés és külön értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa.
- 16.2. Az egyes megrendelések alapján létrejövő szerződésekre mindig az adott megrendelés végleges – szerződést létrehozó – visszaigazolásához csatolt szerződési feltételek vonatkoznak.

17. Alkalmazandó jog

- 17.1. Jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések tekintetében a következő jogszabályok rendelkezési irányadók:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvényre,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001.

évi CVIII. törvény.

18. Panasz, jogérvényesítés, Szolgáltató feletti felügyelet

18.1. Panasz

18.1.1. Felhasználó a Szolgáltató szolgáltatására, tagjának, alkalmazottjának vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, az áru minőségére vonatkozó panaszával levélben, telefonon és elektronikus levélben fordulhat Szolgáltatóhoz az alábbi elérhetőségeken:

Anda Viktória e. v.

Cím: 1045 Budapest, 4. ker., Tél u. 138. 7. em. 21. ajtó

E-mail cím: info@andaviktoria.hu

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Felhasználó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban megválaszolja.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás 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 a Felhasználónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

A Felhasználó telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Szolgáltató egyedi azonosító számmal köteles ellátni.

A Felhasználó panaszának elutasítása esetén a Szolgáltató köteles indokolni az elutasítást.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

- a Szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató a Felhasználó panaszának elutasítása esetén köteles írásban tájékoztatni a Felhasználót arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Felhasználó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Felhasználó a következő szervekhez fordulhat.

18.1.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Felhasználó (fogyasztó) a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Ha Fogyasztó magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkezik, akkor ezen lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület illetékes.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiekől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

**Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara
által működtett Budapesti Békéltető Testület**

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

Postacím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: +36 1 488 2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Webhely: <https://bekeltet.bkik.hu/>

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában:

Magyarországon az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban szintén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni.

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

- 18.1.3. Ha Felhasználó az Európai Unióban él, az interneten vásárolt szolgáltatásra vonatkozó panaszával kapcsolatban igénybe veheti az Európai Bizottság alábbi online vitarendezési eszközét.

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja

Webhely: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnék kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére.

Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető webhelyen talál.

- 18.1.4. Felhasználó az áru minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a

szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerint illetékes megyeszékhely szerinti járási hivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes járási hivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <http://jarasinfo.gov.hu> oldalon.

Felhasználó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

Budapest Főváros Kormányhivatala
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Postacím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: +36 1 450 2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Webhely: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017>

18.2. Jogérvényesítés bírósági úton

A szerződő felek kölcsönösen együttműködnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket peren kívül, tárgyalásos úton a legrövidebb idő alatt és a legkevesebb költséggel rendezzék. Amennyiben ez nem vezet eredményre, Felhasználó a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti járásbíróságon, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Pesti Központi Kerületi Bíróságon is megindíthatja a pert.

18.3. Felügyelet

18.3.1. Adatkezeléssel kapcsolatos felügyelet: Felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit bíróság előtt gyakorolhatja, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Webhely: <http://www.naih.hu/>

A bírósági út választása esetén a per - az érintett Felhasználó választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, mivel a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

2021. november 24.

Anda Viktória e. v.