

# Általános Szerződési Feltételek

## 1. A weboldal általános szerződési feltételeinek célja

A szolgáltató a jelen általános szerződési feltételeit (továbbiakban: **ÁSZF**) azért adta ki, hogy ebben részletesen szabályozza az alábbiakban meghatározott weboldal szolgáltatásaival és annak igénybevételével kapcsolatos feltételeket, a szolgáltató és a felhasználó jogait, kötelezettségeit és egyéb, a weboldal szolgáltatásaival összefüggő lényeges körülményeket. A weboldal szerződési feltételei a szolgáltató és a vele szerződéses kapcsolatban lévő felhasználó között létrejövő jogviszony általános feltételeit tartalmazza.

## 2. Általános tudnivalók

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a Hungarian Lesson with Zsuzsi Kft., (továbbiakban: **Szolgáltató**) és az általa a [www.hungarianlesson.eu](http://www.hungarianlesson.eu) weboldalon (a továbbiakban: **Weboldal**) keresztül nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő fél (a továbbiakban: **Felhasználó**) jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A magánórák és csoportos órák tekintetében a szolgáltató a Hungarian Lesson with Zsuzsi Kft.

Jelen **ÁSZF** alkalmazása során Felhasználó az, aki a Szolgáltató internetes felületén regisztráltja magát, és a weboldal szolgáltatásait igénybe veszi. (Szolgáltató és a Felhasználó a továbbiakban együttesen: **Felek**). Az **ÁSZF** rendelkezései vonatkoznak a Weboldalon keresztül létrejött valamennyi jogügyletre és ezen keresztül nyújtott szolgáltatásra.

A Weboldalon keresztül nyújtott szolgáltatást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (**Ektv.**), a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: **Rendelet**), valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: **Ptk.**) szabályozza. A felek jogviszonyára a Felőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. tv (továbbiakban: **Fktv.**) rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell.

**A Szolgáltató cégneve:** Hungarian Lesson with Zsuzsi Kft.

**A Szolgáltató székhelye:** 1215 Budapest, Árpád utca 10. B lház. 5. em. 130.

**Adószám:** 24331917-1-43

**Nyilvántartó Cégbíróság:** Fővárosi Törvényszék

**Cégjegyzékszám:** 01-09-172558

**Felöttképzők nyilvántartási száma:** B/2020/004888

**Telefon:** +36709484771

**Ügyfélszolgálat:**

E-mail: [info@hungarianlesson.eu](mailto:info@hungarianlesson.eu) - mindennap 0-24 óráig

Telefon: hétköznap 16:00 – 20:00 óra között, közép-urópai idő szerint

**Tárhelyszolgáltató neve.** Sybell Informatika Kft.

**Tárhelyszolgáltató címe:** 1138 Budapest, Tomori utca 34. 2. emelet

**Tárhelyszolgáltató e-mail címe, telefonszáma:** [info@sybell.hu](mailto:info@sybell.hu), +36 1 707 67 27

A Felhasználó a regisztráció, illetve a Megrendelés során tett kifejezett nyilatkozattal jelenti ki, hogy az ÁSZF-et megismerte és azt kifejezett nyilatkozattal fogadja el.

Az ÁSZF elfogadása a regisztráció és a Weboldalon keresztül nyújtott szolgáltatás igénybevételének feltételét képezi.

Az ÁSZF mindenkor hatályos szövege a Weboldalon folyamatosan és letölthető formátumban elérhető.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az ÁSZF rendelkezéseit egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató a módosított szöveget annak hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal a Weboldalon közzéteszi, illetve a Felhasználót elektronikus levél útján értesíti. Amennyiben a Felhasználó utolsó belépése óta eltelt idő alatt az ÁSZF módosult, a Felhasználót az oldalra történő belépéskor értesíti a Szolgáltató a változásokról.

A módosított ÁSZF rendelkezéseit a már létrejött és hatályos szerződésekre is alkalmazni kell, kivéve, ha a szerződés a módosított rendelkezésekkel ellentétes rendelkezést tartalmaz, a módosítás a hatályban lévő szerződések esetében a Felhasználóra nézve nem lehet hátrányos.

### **3. Általános regisztrációs feltételek**

A Felhasználó teljes felelőssége tudatában kijelenti, hogy a regisztráció során megadott és a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adatok a valóságnak megfelelnek. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a regisztráció beérkezésekor, amennyiben a regisztráció adatainak valóságos kérdése vagy értelmezhetetlen, az adatokat törölje és ezzel a Felhasználóval szembeni szolgáltatási kötelezettségét semmisnek tekintse, vagy a Felhasználótól a regisztráció érvényesítéséhez további adatokat kérjen, vele kapcsolatba lépjen.

### **4. A Szolgáltatás részletes bemutatása**

A Szolgáltató nyelvtanuló, illetve tanulni szándékozó Felhasználók részére szervez és tart online és tantermi nyelvtanfolyamokat a kezdő szinttől a haladó szintig, magánórák vagy csoportos tanfolyam keretében.

Az online foglalkozás keretében megtartásra kerülő nyelvórák igénybevételéhez a Felhasználónak szükséges Zoom regisztrációval, és jó minőségű internetkapcsolattal rendelkeznie. Az órák virtuálisan a Zoom program segítségével, kamerán keresztül valósulnak meg.

A tanfolyamok során az oktató nagy hangsúlyt fektet a beszédképesség fejlesztésére, az órákon lehetőség szerint kizárólagosan az oktatott nyelvet használja.

#### Oktatók

A felhasználónak a Szolgáltató kapacitásának függvényében a magánórák esetében lehetősége van oktatót választani.

## Magánórák

A magánórák keretében a Szolgáltató a Felhasználó részére személyre szabott nyelvoktatást biztosít. Ennek során az oktató felméri a Felhasználó nyelvtudásának szintjét, motivációját.

A magánórák megtartásának időpontját a Felhasználó és az oktató közösen állapítják meg.

A magánóra időtartama 60 vagy 90 perc.

A magánóra lemondása az időpont előtt legfeljebb 24 órával lehetséges az [info@hungarianlesson.eu](mailto:info@hungarianlesson.eu) email címre küldött levélben a Felhasználó adatainak megadásával. Ennek elmulasztása esetén az órát megtartottnak kell tekinteni, az óra díjának visszafizetésére nincs lehetőség.

A magánórák felhasználásának időtartama a vásárlástól számítva

- 10 alkalmas csomag esetén maximum 3 hónap,
- 20 alkalmas csomag esetén maximum 6 hónap.

## Csoportos tanfolyamok

Csoportos tanfolyam keretében a Szolgáltató legfeljebb 10 fős csoportban biztosít nyelvoktatást a Felhasználó részére. Csoportos tanfolyam esetében az órák időtartama: 90 perc.

A Szolgáltató a tanfolyam kezdetét megelőzően felméri a Felhasználó nyelvtudásának szintjét, és a csoport összeállításakor erre tekintettel van. A szintfelmérő megírása a tanfolyam elkezdésének feltétele. A teljesen kezdő szintű Felhasználók mentesülnek a szintfelmérőn történő részvétel alól.

A csoportos tanfolyamok minimum időtartama 2 hónap.

A csoportos tanfolyam időpontját a Szolgáltató előre meghatározza, ezt megelőzően az időpontról a Felhasználókkal egyeztet.

Csoportos tanfolyam esetében az óra elmulasztása a Felhasználó terhére esik, az elmulasztott óra díjának visszatérítésére, illetve az óra lemondására nincs lehetőség.

A Szolgáltató lehetőséget biztosít a Felhasználó részére, hogy az elmulasztott órát felzárkóztató óra keretében – külön díj megfizetése mellett – pótolja.

A Felhasználó kérésére a Szolgáltató a tanfolyam elvégzésének igazolására a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében (FAR) tanúsítványt állít ki, és azt a Felhasználó választása szerint elektronikusan vagy papíralapon a Felhasználó rendelkezésére bocsátja. A tanúsítványt a Felhasználó a tanfolyam lezárása után 60 napig igényelheti, 60 napot meghaladóan a Szolgáltató nem köteles a tanúsítványt kibocsátani.

## **5. A felek kötelezettségei**

### A Szolgáltató köteles:

- az órákat a kijelölt időpontban, az oktató legjobb tudása szerint, magas színvonalon megtartani,
- a tanfolyamhoz szükséges forrásanyagot (írásbeli és/vagy audio segédanyagot) az online órákat megelőzően a Felhasználó részére elektronikus úton biztosítani,
- digitális jelenléti ívet és haladási naplót vezetni,
- a Felhasználó valamennyi óráját regisztrálni,
- a Felhasználót az óra kezdése előtt legalább 24 órával írásban tájékoztatni, amennyiben az órát a kijelölt időpontban nem lehet megtartani. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles helyettesítő

- oktatót biztosítani, amennyiben ez nem lehetséges, a Felhasználó részére – vele egyeztetett időpontban - pótórát tartani,
- a Felhasználó részére megfelelő tájékoztatást adni a segédanyagok használatához, a tanfolyam menetéről, a tananyag ütemezéséről, követelményeiről,
  - a tanfolyam végén tesztet írni és azt értékelni.

#### A Felhasználó köteles:

- az órán és a tanfolyam során az oktatóval és a csoport más résztvevőivel együttműködni,
- díjfizetési kötelezettségének határidőben eleget tenni,
- a kurzuszáró tesztet az oktató által megadott határidőn belül megírni, online órák esetében a „redmenta” applikáción keresztül. A Felhasználó a magasabb szintű tanfolyamon való részvételhez köteles legalább 60 százalékos tesztet teljesíteni.

### **6. A felek közötti szerződés létrejötte**

A szolgáltatás a Weboldalon elektronikus úton történő jelentkezéssel (megrendeléssel) érhető el, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

A Szolgáltató a Felhasználó jelentkezését (ajánlatát) visszaigazoló e-mail útján fogadja el, melyben a Felhasználót egyebek mellett tájékoztatja a vállalkozás nevről, elérhetőségéről, a szerződés létrejöttéről, a megrendelt szolgáltatásról, annak díjáról, a fizetési feltételekről, a szerződés felmondásának jogáról és annak gyakorlási módjáról.

A megrendelés visszaigazolásával a felek között létrejön a szerződés, melyet a Szolgáltató iktat, és azt annak hatálya alatt, illetve megszűnését követő 5 évig, elektronikus formában őrzi, amely idő alatt az utólagosan hozzáférhető, visszakereshető. A szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek.

A szerződés megkötésére magyar és angol nyelven van lehetőség.

### **7. Megrendelés**

A Szolgáltató által kínált órák részletes leírását jelen ÁSZF tartalmazza. Amennyiben a szolgáltatásokkal kapcsolatban a Felhasználó részéről további kérdés merülne fel, lehetősége van a Szolgáltató ügyfélszolgálatára felé jelezni, ahol készséggel állnak rendelkezésére.

A jelentkezést a Szolgáltató a Weboldalon keresztül csak akkor fogadja el, ha a Felhasználó a jelentkezéshez (megrendeléshez) szükséges valamennyi mezőt, valamint a jelentkezési lapot maradéktalanul kitöltötte. (Ha a Felhasználó valamely mezőt hibásan vagy hiányosan tölt ki, azt hibaüzenet jelzi.)

A jelentkezéshez szükséges adatlapon a Felhasználó az alábbi adatokat köteles megadni: természetes személyazonosító adatok (név, születési név, anyja neve, születési hely, idő), neme, lakcím, elektronikus levelezési cím, telefonszám, legmagasabb iskolai végzettség, állampolgársága, amennyiben rendelkezik vele adóazonosító jel, társadalombiztosítási azonosító jel, nem magyar állampolgár esetén, amennyiben Magyarországon tartózkodik a tartózkodásra jogosító okirat megnevezése és száma, oktatási azonosító (amennyiben ilyennel rendelkezik.). A Felhasználó a természetes személyazonosító adatainak továbbítását az Fktv. 15. § (1) bekezdés a) pont ab) alpontja alapján megtilthatja, melyről részletes tájékoztatást az Adatkezelési szabályzat tartalmaz. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a fenti adatokat az Fktv. rendelkezése alapján a Szolgáltató számára köteles megadni, azok letiltása csupán a felnőttképzési államigazgatási szerv felé történő továbbításra vonatkozik. Az adatok továbbításának

megtiltása esetén a Szolgáltató a képzés elvégzéséről nem tud tanúsítványt kiállítani a Felhasználó részére.

A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

Jelentkezésre (megrendelésre) a regisztrációt követő bejelentkezés után van lehetőség. A Felhasználó az adott szolgáltatás részletes adatait ismertető oldalon található *JELENTKEZEM* gomb használatával teheti a kiválasztott szolgáltatást a *KOSARÁBA*.

A *KOSÁR* tartalmának módosítására a *KOSÁR* linkre kattintást követően van lehetőség, ahol a *KOSÁR* tartalma módosítható, törölhető. Amennyiben a Felhasználó a *KOSÁR* tartalmát véglegesítette, a *JELENTKEZEM* linkre kattintást követően megjelenő összegző oldalon ellenőrizheti a megrendelés elküldése előtt rendelése adatait, módosíthatja a számlázási adatokat, kiválaszthatja a fizetés módját, valamint megjegyzést fűzhet megrendeléséhez.

Az összegző oldalról a *VISSZA A KOSÁRHOZ* gombra kattintást követően a Felhasználó ismét igényeinek megfelelően módosíthatja *KOSARÁNAK* tartalmát, illetve egyéb adatait. A megrendelés elküldésére, a *JELENTKEZÉS ELKÜLDÉSE* linkre kattintást követően kerül sor.

Szolgáltató a Felhasználó jelentkezésének (megrendelésének) megérkezését köteles a Felhasználó részére elektronikus úton (e-mailben) haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az ajánlat (megrendelés) elküldésétől számított 48 órán belül a Felhasználó részére nem érkezik meg, akkor a Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség vagy a szerződéses kötelezettség alól.

A megrendelés módosításának lehetősége

A megrendelés a leadást követően a teljesítés megkezdéséig szabadon és következmény nélkül módosítható, erre elektronikus levélben van lehetőség az [info@hungarianlesson.eu](mailto:info@hungarianlesson.eu) címen.

A megrendelés lemondásának lehetőségéről a 15. pontban ad részletes tájékoztatást.

## **8. A szolgáltatás díjai**

A szolgáltató az alábbi díjakat határozza meg:

Magánórák díja 2025. június 1-től:

4500 HUF/60 perces demo óra

9900 HUF/60 perc

15000 HUF/90 perc

Csoportos tanfolyam díjai:

A csoportos, normál intenzitású tanfolyam időtartama (32 x 45 perc, heti 2x90 perc), melynek díja 65.000 HUF. (2024. január 1-jétől).

Kislétszámú csoport, illetve intenzív tanfolyam esetén az ár változik, amely függ a csoport létszámától és az órák számától. Erről a Felhasználó a weboldalon megfelelő tájékoztatást kap.

A szolgáltatások díja tartalmazza az írott és audio segédanyagok költségeit.

A Weboldalon a szolgáltatás díja Forintban kerül meghatározásra. A Felhasználó a Szolgáltatás díját forintban fizetheti ki. Amennyiben a Felhasználó ezen két devizától (Forint, illetve Euró) eltérő pénznemben utalja át a szolgáltatás díját, az átváltással kapcsolatban felmerülő valamennyi banki és egyéb költségeket köteles viselni, azzal, hogy a banki utalással kapcsolatos költségeket minden esetben a Felhasználó viseli. A Felhasználó felelőssége, hogy az eltérő pénznemben történő utalás esetén a Szolgáltató által meghatározott összeg hiánytalanul jóváírásra kerüljön a Szolgáltató bankszámláján. Az átváltás a Szolgáltató számlavezető bankja által alkalmazott árfolyamon történik.

A feltüntetett díj az általános forgalmi adó alól mentes. A fenti díjakon kívül a Szolgáltató egyéb költséget nem számít fel.

A Szolgáltató a díjak változtatásának jogát fenntartja, azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenést követően, az ott meghatározott időpontban lép hatályba, és a már korábban megrendelt szolgáltatások díját kedvezőtlenül nem befolyásolja.

## **9. Fizetési feltételek**

A felhasználó magánórák esetében 10 óra díját köteles előre, egy összegben legkésőbb az első óra időpontjáig megfizetni.

Csoportos tanfolyam esetében a Felhasználó a megrendelés során a tanfolyam teljes díját köteles a Szolgáltató részére megfizetni, amely alapján a Szolgáltató fenntartja számára a helyet a csoportban.

A Szolgáltató részletfizetési lehetőséget nem biztosít a Felhasználó részére.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére a Weboldalon hibás ár kerül feltüntetésre, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a szolgáltatás közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatást a hibás áron nyújtani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő teljesítést, amelynek ismeretében a Felhasználó elállhat megrendelés szándékától.

## **10. Fizetési módok**

Átutalás: A megrendelés visszaigazolását követően a Felhasználó átutalja a megrendelt szolgáltatás díját a Szolgáltató (Hungarian Lesson with Zsuzsi Kft.): HU58 104012135052708770901005 számú (Forint alapú) bankszámlájára.

Fizetés a webshopon keresztül: Megrendelés után a Felhasználó a webshop (stripe) rendszerén keresztül fizeti ki a szolgáltatás díját a Szolgáltatónak.

## **11. A Felhasználót megillető indokolás nélküli felmondási jog, annak gyakorlásának módja és következményei**

A fogyasztónak minősülő Felhasználót a Rendelet 20. § -a alapján megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést indokolás nélkül felmondja.

Amennyiben a szerződés megkötésére a Felhasználó tett ajánlatot, a Felhasználót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti. Az ajánlat visszavonására az [info@hungarianlesson.eu](mailto:info@hungarianlesson.eu) címre küldött emailben van lehetőség.

A Felhasználó arra vonatkozó kérését, hogy a Szolgáltató a szerződés teljesítését az indokolás nélküli felmondásra nyitva álló határidő lejártát megelőzően megkezdheti, köteles a Szolgáltatóval kifejezetten közölni. Erre a Felhasználónak a megrendelés során kitöltött jelentkezési lapon is lehetősége van.

A Felhasználó felmondási jogát a Szolgáltató által biztosított nyilatkozat-minta felhasználásával (melyet itt érhet el), vagy a Szolgáltatóhoz címzett egyértelmű nyilatkozata útján gyakorolhatja.

A Felhasználó felmondási nyilatkozatát a Szolgáltatói adatok között feltüntetett címre küldött postai levél útján vagy e-mailben közölheti a Szolgáltatóval. A felmondási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Felhasználó nyilatkozatát a meghatározott határidő lejárta előtt elküldi. A Felhasználót terheli annak bizonyítása, hogy ezen jogát a fentiekkel összhangban gyakorolta.

Amennyiben a Felhasználó a teljesítés megkezdését követően él az indokolás nélküli felmondás jogával, köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni. A Felhasználó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a Felhasználó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

Amennyiben a Felhasználó által a teljesítés megkezdéséig megfizetett összeg magasabb, mint a Szolgáltató által teljesített szolgáltatás ellenértéke, a felek kötelesek egymással megfelelően elszámolni.

Amennyiben a Felhasználó a teljesítés megkezdését megelőzően felmondja a szerződést, a Szolgáltató a Felhasználó által kifizetett teljes összeget a hatályos jogszabályokban rögzítetteknek megfelelően haladéktalanul, de legkésőbb a felmondásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül hiánytalanul visszatéríti a Felhasználó részére.

A Szolgáltató a Felhasználónak visszajáró összeget a Felhasználó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Felhasználó kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Felhasználót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A Rendelet 29. § (1) bekezdése a) pontja értelmében a szolgáltatás egészének teljesítését követően a Felhasználó nem gyakorolhatja felmondási jogát, ha a Szolgáltató a teljesítést a Felhasználó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Felhasználó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

Az e pontban foglaltak kizárólag a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból szerződést kötő Felhasználó (fogyasztó) tekintetében érvényesülnek.

## **12. A szerződés megszüntetésének egyéb esetei**

A Felhasználó jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani:

- amennyiben a Szolgáltató a vállalt oktatási tevékenységet nem teljesíti, az órákat a kijelölt időpontban nem tartja meg, és erről a Felhasználót előre nem tájékoztatja,
- amennyiben az Fktv. 13/A § (2) bekezdés a) pontjában meghatározott ok bekövetkezett, melyet a Felhasználó a felmondással egyidejűleg köteles hitelt érdemlően igazolni.

A Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben:

- a Felhasználó fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, és azt a Szolgáltató felszólítása ellenére sem teljesíti,

- a Felhasználó egymást követő 4 (négy) alkalommal nem vesz részt az órán és erről az oktatót nem tájékoztatja.

A jelen pontban foglalt felmondást a Felhasználó, illetve a Szolgáltató köteles megfelelően indokolni, és a másik féllel írásban közölni.

A Felhasználó fizetési kötelezettségének elmulasztása esetén a Szolgáltató egy alkalommal, póthatáridő megjelölésével írásban fizetési emlékeztetőt küld a Felhasználó részére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

A Felhasználó jogszerű azonnali hatályú felmondása esetén a Felhasználó jogosult az általa befizetett díjnak a szolgáltatással nem fedezett arányos részének visszakövetelésére.

A Szolgáltató jogszerű azonnali hatályú felmondása esetén a Felhasználó jogosult az általa befizetett díjnak a szolgáltatással nem fedezett arányos részének visszakövetelésére.

### **13. Felelősség**

A Felhasználó a Weboldalt kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért.

Szolgáltató kizár minden felelősséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért.

A Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, a Szolgáltató teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal az esetleges jogsértések felderítése végett.

A Szolgáltató kizárja a felelősségét minden olyan kárért, amely előre nem látható, illetve el nem hárítható külső okból (pl. vis maior) ered.

A Szolgáltató kizárja felelősségét a következményi károk tekintetében.

A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Weboldal bármely okból bekövetkező szüneteltetéséből, sem a látogatók, sem a Felhasználók irányában, a működés teljes leállításából, változásokból eredő esetleges károkért, egyéb, rajta kívül álló okra visszavezethető hibákért, a Felhasználó számára a szolgáltatások igénybevételéből eredő esetleges károkért. A Felhasználó viseli a szolgáltatás használatával járó valamennyi kockázatot és felelősséget is, ideértve többek között a más felhasználók által a szolgáltatás által hozzáférhetővé vagy elérhetővé tett káros tartalmak (például vírusok, férgek) által a felhasználó számítógépes rendszerében okozott károk és egyéb veszteségek kockázatát, valamint a használat során a Felhasználónál keletkezett és a másoknak okozott kárt is.

Amennyiben a Weboldal használatával összefüggő bármely tevékenység a Felhasználó államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag a Felhasználót terheli a felelősség

### **14. Szerzői jogok**

A Weboldal tartalmának másodközlése, adatbázisban történő tárolása kizárólag a Szolgáltató előzetes, írásbeli engedélyével történhet. A Weboldal tartalmi és formai alkotórészei a közlési engedély beszerzése esetén sem használhatóak fel megváltoztatott formában. A Weboldal vizuális megjelenéséhez tartozó elemek felhasználásához a Szolgáltató előzetes engedélye szükséges.

## 15. Kapcsolattartás, panaszkezelés, vitás kérdések rendezése

A szerződés teljesítése során, a Felhasználó és az oktató közötti – tanórákon kívüli kapcsolattartás – e-mail útján történik. Az oktató kizárólag az e-mailben feltett kérdésekre válaszol, a közösségi oldalon és egyéb fórumokon érkezett megkereséseket figyelmen kívül hagyja. Az oktató a feltett kérdésekre 2 munkanapon belül, munkaidőben küldi meg válaszát.

A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót, hogy nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.

Jogérvényesítési lehetőségek

A Felhasználó a Szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval.

A Felhasználó az alábbi ügyfélszolgálaton mind a magánórákat tartó Ürögdy Zsuzsanna Ágnes egyéni vállalkozóval, mind a csoportos órákat szervező Hungarian Lesson with Zsuzsi Kft.-vel kapcsolatban felmerült panaszát közölheti.

Vásárlói ügyfélszolgálat (Vevőszolgálat)

Cím: 1215 Budapest, Árpád utca 10. B lház. 5. em. 130.

Telefonszám: +36709484771

Telefonos ügyfélszolgálat: munkanapokon 16:00 – 20:00 óráig

Kapcsolattartó személy: Koterle-Magasházi Virág

E-mail: [info@hungarianlesson.eu](mailto:info@hungarianlesson.eu)

Kötelező válaszadási idő e-mailen beérkezett megkeresésekre: 2 munkanap.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal köteles megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Felhasználó 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

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb 30 napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a Felhasználó (fogyasztó) neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a Felhasználó panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a Szolgáltató nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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 közzétevése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni 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 Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Felhasználó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a területileg illetékes járási hivatalhoz. <https://jarasinfo.gov.hu/>

A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

A Felek mindent megtesznek azért, hogy a Weboldal szolgáltatásaival kapcsolatos vitás ügyeket békés úton rendezzék.

Amennyiben a Felhasználó és a Szolgáltató közöttük fennálló vitás ügy rendezését megkísérelte, azonban az nem vezetett eredményre, úgy a Felhasználó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat, mely testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A békéltető testületek elérhetősége itt érhető el.

**A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:** Budapesti Békéltető Testület (címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., Telefonszáma: 06-1-488-21-31, Fax száma: 06-1-488-21-86, Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Az online adásvételi és szolgáltatási szerződésekből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez az online vitarendezési platform is felhasználható, amely az alábbi linken érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

A Felhasználó jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságok előtt.

A Szolgáltató és a Felhasználó között a Weboldal használatával kapcsolatban felmerülő mindennemű jogvitában a magyar jog irányadó.

A jelen Általános Szerződési Feltételek azon rendelkezéseit, amelyeket a Ptk. vagy más jogszabály így különösen a Rendelet kizárólag a fogyasztónak minősülő személyekkel (Ptk. 8:1. (1) bekezdés 3. pont) kötött szerződésekre rendel alkalmazni, fogyasztónak nem minősülő vásárló esetében a Szolgáltató nem köteles alkalmazni.

A jelen Általános Szerződési Feltételekhez a fogyasztónak minősülő vásárlókkal kapcsolatos egyes jogokról és kötelezettségekről való tájékoztatás céljából a következő mellékletek kapcsolódnak:

1. számú melléklet: felmondási nyilatkozat
2. számú melléklet: békéltető testületek elérhetősége