

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

B E V E Z E T É S

1. Az Általános Szerződési feltételek tárgya, célja, hatálya és módosítása

1.1. A Tanácsadó neve: Standovárné Csák Borbála e.v., nyilvántartási szám: 61141704, adószám: 91438971-1-42, statisztikai számjel: 91438971-8699-231-01, Tevékenységi kör: 8699 - M.n.s. egyéb humánegészségügyi ellátás keretében, székhely/lakcím: 1157 Budapest Nyírpalota út 9. Fsz.1. továbbiakban: **Tanácsadó**) kizárólagos tulajdonában álló www.csakbori.hu honlapon (a továbbiakban: **Weboldal**) keresztül elérhető laktációs, szoptatási tanácsadás **online és megjelölt helyszínen** (a továbbiakban: **Szolgáltatás**) esetén jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) az irányadók, mely a Weboldalt igénybevevő vásárlók és fogyasztók (a továbbiakban: **Ügyfél**) és a Tanácsadó jogait és kötelezettségeit tartalmazza (Tanácsadó és Ügyfél a továbbiakban együtt: **Felek**).

1.2. Tanácsadó kijelenti, hogy Szolgáltatása gyakorlása során tudomással és maradéktalanul betartja a vonatkozó jogszabályokat és megtette a Szolgáltatás végzéséhez szükséges bejelentéseket, rendelkezik a laktációs tanácsadó végzettséggel.

1.3. Maradéktalanul eleget tesz továbbá a megrendelt szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségeknek. A Szolgáltatással kapcsolatos részletes leírást a 4. pont tartalmazza. A Tanácsadó gondoskodik arról, hogy az Ügyfél megrendelt Szolgáltatás rendeltetésszerű használathoz, a felhasználáshoz szükséges tájékoztatást megkapja

1.4. Az Ügyfelek közül fogyasztónak minősül a Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerint a szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. A szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy a Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 4. pontja szerint vállalkozásnak minősül. A hatályos jogszabályok értelmében a fogyasztói szerződésekre speciális rendelkezések vonatkoznak, a jogok/kötelezettségek eltérnek annak függvényében, hogy fogyasztónak minősülnek vagy nem.

1.5. **A Weboldalon keresztül történő fizetős szolgáltatások Megrendelésével az Ügyfél kifejezetten kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-t megértette, a benne foglaltakat elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.** Szolgáltatás megrendelése nem jöhet létre az ÁSZF kifejezett elfogadása nélkül. Az ÁSZF kifejezett és elválaszthatatlan részét képezi a Tanácsadó és az Ügyfél jogviszonyának, kivéve, ha a Felek a jelen ÁSZF egészének, vagy valamely rendelkezésének alkalmazhatóságát közös megegyezéssel kifejezetten írásban, külön okiratban foglaltan kizárják. Egyes rendelkezések alkalmazhatóságának kizárása esetén az ÁSZF további rendelkezései a Felek jogviszonyának részét képezik.

1.6. Az itt részletezett szerződési feltételek a Felek által megkötött valamennyi szerződésre vonatkozik, kivéve amennyiben a Felek külön egyedi szerződésben jelen feltételektől eltérő szerződési feltételekben állapodnak meg.

1.7. Jelen ÁSZF **2025. október 2.** apjától a visszavonásig hatályos.

1.8. A Tanácsadó fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltatást bármikor módosítsa, vagy hozzáférhetőségét a jelen ÁSZF-ben foglaltak betartásával külön megtérítési, kártalanítási vagy kártérítési igény nélkül egyoldalúan megszüntesse. Ezen esetben az Ügyfelet megilleti az elállás joga, amennyiben a Szolgáltatást már megrendelte.

1.9. Tanácsadó bármikor jogosult továbbá külön megtérítési, kártalanítási vagy kártérítési igény nélkül az online adatlap működtetésének, azaz a rendszer időleges leállására, különösen karbantartás vagy rendszerfrissítés esetén, továbbá Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Google Forms nem vagy helytelen működéséért– tekintettel arra, hogy az Tanácsadótól függetlenül működik- Tanácsadó nem felel.

1.10. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel az 1.11. pontban részletezett valamennyi vonatkozó jogszabályra, melyek kötelező rendelkezései a Felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

1.11. Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) hatálya kiterjed minden laktációs tanácsadási szolgáltatásra, amelyet a Tanácsadó nyújt, és amely az Ügyfél által kezdeményezett, a Tanácsadó által meghatározott kommunikációs csatornákon keresztül történő megkeresést követően, a Tanácsadó által megküldött Google Forms adatlap kitöltésével és rögzítésével valósul meg (a továbbiakban: Regisztrációs Folyamat). Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre, amely a Regisztrációs Folyamat keretében történik, és amelyet az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („Ektv.”) szabályoz. Jelen ÁSZF minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra vonatkozik, amely a Regisztrációs Folyamaton keresztül valósul meg, függetlenül annak teljesítési helyétől, azaz hogy az Magyarországon vagy külföldön, illetve közreműködő által történik. Jelen ÁSZF

folyamatosan elérhető a Weboldalon. A Felek jogviszonyára az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) vonatkozó rendelkezései, valamint az egyéb vonatkozó magyar jogszabályok az irányadók:

- a) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- b) 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- c) 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- d) a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- e) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- f) A fogyasztók jogairól szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
- g) 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól
- h) 4/2009 (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól.

1.12. A Tanácsadó által nyújtott laktációs tanácsadási szolgáltatás nem minősül egészségügyi tevékenységnek az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény („Eütv.”) értelmében, mivel kizárólag szoptatással és humán laktációval kapcsolatos, nem orvosi jellegű tanácsadást és támogatást foglal magában. A szolgáltatás célja az anya és csecsemő szoptatási folyamatának segítése, amely nem helyettesíti az orvosi vizsgálatot, diagnózist vagy kezelést.

1.13. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Tanácsadó nem végez egészségügyi tevékenységet, és a tanácsadás során nyújtott javaslatok kizárólag a szoptatási technikákra, segédeszközökre és az anya-csecsemő közötti szoptatási kapcsolat támogatására irányulnak. Amennyiben a Tanácsadó a konzultáció során olyan problémát észlel, amely orvosi beavatkozást igényel, haladéktalanul javasolja az Ügyfélnek, hogy forduljon megfelelő egészségügyi szakemberhez (pl. gyermekorvoshoz, nőgyógyászhoz). Az Ügyfél kijelenti, hogy megértette a szolgáltatás nem egészségügyi jellegét, és ennek megfelelően veszi igénybe azt.

2. Adatok

2.1. Tanácsadó adatai

Cégnév	Standovárné Csák Borbála „e.v.”
Székhely	1157 Bp., Nyírpalota út 9. Fsz. 1.
Tanácsadó elérhetősége, az Ügyfelekkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe:	tanacsadas@csakbori.hu
Nyilvántartási száma:	61141704
Adószáma:	91438971-1-42
Telefonszám	+36306267646
Weboldal	www.csakbori.hu
Facebook	https://www.facebook.com/profile.php?id=61577043039845
Instagram	https://www.instagram.com/csakbori_tanacsadas/
Szerződés nyelve	magyar

3. Az Szerződés létrejötte

3.1. Tanácsadó és az Ügyfél között, az ÁSZF elfogadásával keret jellegű szerződés jön létre, amely bármelyik Fél által történő felmondásig tart és amely teljeskörűen szabályozza a Regisztrációs Folyamatot keresztül történő Megrendeléssel kapcsolatban a Tanácsadó és az Ügyfelek jogait és kötelezettségeit.

3.2. Az ÁSZF elfogadása kizárólag elektronikusan lehetséges. A Regisztrációs Folyamatot követően az elektronikus megrendelés megküldésével, melyet Tanácsadó visszaigazol, mely rendelést követő visszajelzés tartalmazza az Ügyfél nevét, címét, a Tanácsadás díját, az egyéb költségeket és a rendelés minden lényeges adatát. A felsoroltakkal elektronikus úton megkötött, a Szolgáltatás használatára vonatkozó szerződés jön létre a Felek

között. A szerződés kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, ezért Tanácsadó azt nem iktatja, azt utóbb nem teszi hozzáférhetővé.

3.3. Regisztráció az Ügyfél által megadott személyes, számlázási és egyéb, az Ügyfélre vonatkozó adatok a Megrendelés elengedhetetlen felételei a Felek közötti kommunikáció megvalósulása érdekében. Bármely, az Ügyfél által az online adatlapon megadott adat helyességéről, valóságáról, teljességéről, érvényességéről, frissítéséről mindenkor az Ügyfél köteles meggyőződni és gondoskodni, az kizárólagosan az Ügyfél felelőssége, és minden annak elmaradásából eredő, vagy ahhoz bármely módon kapcsolódó jogkövetkezmény kizárólag az Ügyfelet terheli. Ellentétes értesítésig az adatlapon kitöltött adatok tekintendők hatályosnak.

TANÁCSADÁSOK

4. Szolgáltatás tárgya

4.1. A Tanácsadó köteles védeni, elősegíteni és támogatni a szoptatást, és ennek megfelelően:

- 4.1.1. Bizonyítékokon alapuló információkat nyújt a szoptatásról és a humán laktációról családok, egészségügyi szakértők, oktatók és az egész közösség számára. Ez történhet változatos módon, így pl. tanácsadással, tanítással, tájékoztató füzetekkel, képzési tematikák kifejlesztésével és multimédia kampányok szervezésével.
- 4.1.2. Körültekintően választja meg a táplálás módját, ha a kiegészítő táplálás nem elkerülhető, olyan stratégiát választva, amely segíti a szoptatás fenntartását és összhangban áll az ügyfél elképzeléseivel.

4.2. Anamnézis felvétel és kiértékelés:

- 4.2.1. Szoptatással kapcsolatos tanácsadáshoz előzetesen az ügyfél beleegyezését kéri.
- 4.2.2. Felméri az ügyfél elgondolásait, céljait a szoptatással, a gyermek táplálásával kapcsolatban.
- 4.2.3. Megfelelő tanácsadási eszközöket és technikákat használ.
- 4.2.4. Tiszteletben tartja az ügyfél személyiségét beleértve – nem kizárólagosan – az ügyfél alkalmasságát/fogyatékoságát, nemi azonosságát, nemi irányultságát, nemét, nemzetiségi, faji nemzeti hovatartozását, politikai meggyőződését, családi állapotát, lakhelyének földrajzi elhelyezkedését, vallását és kultúráját.
- 4.2.5. Azonosítja azokat az eseményeket, amelyek a terhesség előtt és alatt, a szülés körül és közben történtek, és amelyek negatív hatással lehetnek a szoptatás és/vagy anyatejes táplálás sikerére.
- 4.2.6. Megvizsgálja a mellét, hogy az észlelt változások megfelelő működést, tejelválasztást jeleznek-e.
- 4.2.7. Felméri a szoptató szülő fizikai, szellemi és pszichés állapotának hatását a szoptatásra.
- 4.2.8. Megszerzi a gyermek anamnézisét, és felméri, hogy a gyerek egészségügyi állapota milyen khatással lehet szoptatásra való készenlétére.
- 4.2.9. Felméri a rendelkezésre álló szociális támogató rendszerét és a várható nehézségeket.

4.3. A szoptató anya-csecsemő páros segítése

- 4.3.1. Bizonyítékon alapuló információk szolgáltatásával hozzásegíti az ügyfelet a szoptatással kapcsolatos döntések meghozatalához.
- 4.3.2. Elősegíti a bőrkontaktust.
- 4.3.3. Felméri a csecsemő szájuégi anatómiai viszonyait, és idegrendszeri válaszait, és a szopási képességéhez közhető reflexeit.
- 4.3.4. Felméri a csecsemő viselkedési megnyilvánulásait és a fejlődését a szoptatás vonatkozásában.
- 4.3.5. Ismereteket oszt meg az újszülött táplálkozással kapcsolatos viselkedéséről, éhségjeleiről és várható táplálkozási szokásairól.
- 4.3.6. Gondoskodik róla, hogy a szoptató anya és gyermeke kényelmes testhelyzetben vannak a szoptatáshoz, és szükség esetén segítséget nyújt.
- 4.3.7. Felméri a hatékony mellre tapadást.
- 4.3.8. Felméri, hogy észlelhetők-e a hatékony szopás jelei.
- 4.3.9. Megítéli, hogy a csecsemő elegendő tejhez jut-e.
- 4.3.10. Felméri a gyermek székletét és vizeletürítési sajátosságait (szín, állag, mennyiség stb.).
- 4.3.11. Átadja az ügyfélnek és a családnak a cumi használatával kapcsolatos ismereteket, felhívva a figyelmet a cumi használat laktációval kapcsolatos esetleges kockázataira is.
- 4.3.12. Megfelelő információkkal szolgál az ügyfél és a család részére a kizárólag szoptatással való táplálás egészségügyi előnyeiről.
- 4.3.13. Megfelelő információt és gyakorlati segítséget ad az ügyfélnek a kézi fejés módszerére vonatkozóan.
- 4.3.14. Megfelelő tájékoztatást ad és módszert tanácsol a mellbimbó kisebesedésének / sérülésének megelőzésére és kezelésére vonatkozóan.
- 4.3.15. Megfelelő tájékoztatást ad és módszert tanácsol a mell túlfeszülés, tejcsatorna elzáródás és mellgyulladás kezelésére, megelőzésére.
- 4.3.16. Ismereteket nyújt arról, hogy a családtervezési és termékenység fokozó módszerek, beleértve a laktációs amenorrhoea módszert (LAM) is, milyen hatással vannak a laktációra és a szoptatásra.

- 4.3.17. Segíti az ügyfelet és családját a szülés körüli hangulati zavarok felismerésében és a közösségi segítő szolgálatok igénybevételének elérésében és a folyamatos szoptatás megoldásában.
- 4.3.18. Ismereteket nyújt a kiegészítő táplálékok bevonásáról.
- 4.3.19. Ismereteket nyújt a szoptatás bármely szakaszában történő elválasztással kapcsolatban, beleértve az anyamell kezelését is.
- 4.3.20. Ismereteket nyújt az anyatej helyettesítő készítmények használatáról.
- 4.3.21. Ismeretet oszt meg az anyatej biztonságos használatával, kezelésével és tárolásával kapcsolatban.
- 4.3.22. Felméri a tejtermelését, információval szolgál a tejtermelés növelésére vagy csökkentésére vonatkozóan, ha szükséges.
- 4.3.23. Felméri a gyermek gyarapodását.

4.4. Általános problémamegoldási készségek

- 4.4.1. Értékeli az ügyfél hozzáállását a gyermek (ek) szoptatási/táplálási módszeréhez.
- 4.4.2. Felismeri a szoptató anya-csecsemő páros egyedi sajátosságait, és kettejüket párként értékeli.
- 4.4.3. Feltárja a létező, vagy lehetséges veszélyeket és mindazon faktorokat, amelyek hatással lehetnek az ügyfél szoptatással kapcsolatos célkitűzéseire.
- 4.4.4. Segíti és támogatja az ügyfelet egy megfelelő, elfogadható, reálisan megvalósítható szoptatási terv kialakításában és megvalósításában, és abban, hogy ehhez minden elérhető segítséget igénybe vehessen.
- 4.4.5. Segíti az orvosi szempontból sérülékeny, testi fogyatékkal élő szoptató anya- csecsemő párost.
- 4.4.6. Előzetes felkészítéssel csökkenti a lehetséges nehezítő tényezőket a szoptató anya-csecsemőpárosra nézve.
- 4.4.7. Megfelelő stratégiát ajánl a szoptatás és/vagy a tejtermelés beindulására vagy fenntartására nehéz helyzetekben is.
- 4.4.8. Javaslatot ad arról, mikor és hogyan kell egy álmos gyermeket szopásra ösztökélni.
- 4.4.9. Stratégiával és technikák megtanításával segít az ügyfélnek abban, hogyan folytassa a szoptatást az elválasztás és a gyermekkel külön töltött idő alatt (pl. munkába vagy iskolába való visszatérés, betegség vagy kórházi tartózkodás).
- 4.4.10. Segít az ügyfélnek a nyilvános helyen való szoptatással kapcsolatos stratégiák kialakításában.

4.5. Segédeszközök és technikák alkalmazása

- 4.5.1. Bizonyítékokon alapuló információkkal szolgál az ügyfél részére, a technikák és segédeszközök és berendezések használatát illetően.
- 4.5.2. Értékeli, kritikusan szemléli és bemutatja azon technikák és eszközök használatát, amelyek a szoptatást elősegítik.
- 4.5.3. Kritikusan elemzi, értékeli azokat a szoptatási technikákat és eszközöket, melyek segítik vagy veszélyeztetik a szoptatás megkezdését és/vagy folytatását.

4.6. Egyénre szabott szoptatási terv kialakítása, alkalmazása, értékelése, az ügyféllel való konzultáció alapján

- 4.6.1. Használja a felnőttoktatási alapelveket.
- 4.6.2. Megfelelő oktatási segédeszközöket választ.
- 4.6.3. Információt nyújt a szoptatást és az anyatej alkalmazását segítő közösségi támogatási lehetőségekről.
- 4.6.4. Bizonyítékokon alapuló információval szolgál a laktációról és a táplálék fajtákról, beleértve ezek esetleges hatását a tejtermelésre és a gyermek biztonságára.
- 4.6.5. Bizonyítékokon alapuló információval szolgál a laktációról és a (vényköteles, vagy szabadforgalmú) gyógyszerek szedéséről, alkoholfogyasztásról, dohányzásról, függőséget okozó szerek fogyasztásáról, és ezek lehetséges hatásairól a tejtermelésre és a gyermek biztonságára.
- 4.6.6. Beépíti tevékenységébe a szoptatással és humán laktációval kapcsolatos kulturális, pszichoszociális és táplálkozás-élettani aspektusokat.
- 4.6.7. Tájékoztatást, támogatást és bátorítást nyújt az ügyfeleknek, ezzel segítve őket szoptatási céljaik megvalósításában, beleértve ikrek szoptatását is.
- 4.6.8. Szoptatással kapcsolatos naprakész információkat nyújt a gyermek különböző életkoraiban.
- 4.6.9. Az ügyfelekkel és az egészségügyi szakemberekkel való kapcsolata során hatékonyan kommunikál és ad tanácsot.
- 4.6.10. A családközpontú ellátás alapelveit alkalmazva együttműködő, támogató kapcsolatot tart fenn ügyfeleivel.
- 4.6.11. Támogatja az ügyfelet, hogy bizonyítékon alapuló döntést hozzon a saját magát és gyermekét/ gyermekeit érintő kérdésekben.
- 4.6.12. Kulturálisan adekvát ismereteket és információt nyújt, melyből az is kiderül, mondanivalóját mennyire értették meg.
- 4.6.13. Értékeli, hogy az ügyfél megértette a neki nyújtott információt és oktatást.
- 4.6.14. Kérésre segítséget nyújt az ügyfélnek a relaxáció elindításában.
- 4.6.15. Fentieken felül az anya beleegyezését kéri információk megszerzésére és továbbítására, amennyiben ez szükséges és a helyi törvények előírják.
- 4.6.16. Dokumentációt készít minden ügyféllel való kapcsolatról, értékelésről, javaslatról és táplálási tervről.
- 4.6.17. Feljegyzéseit a helyi törvényeknek megfelelő ideig megőrzi, mely adatkezeléshez az Ügyfél kifejezetten hozzájárul az Adatkezelési Tájékoztató kifejezett elfogadásával.

4.7. A Tanácsadó köteles megőrizni ügyfele bizalmát, és ennek megfelelően tiszteletben tartja és elismeri az ügyfelek és családok méltóságát, magánéletét és bizalmas közléseit, kivéve, ha a törvény az ügyfélre vagy gyermekére vonatkozó veszély közlését kötelezővé teszi.

4.8. A Tanácsadó köteles munkája során a tőle elvárható gondossággal eljárni, és ennek megfelelően:

- 4.8.1. A gyermekük/gyermekük táplálását érintő döntések meghozatalához bizonyítékokon alapuló és érdekellentététől mentes információk szolgáltatásával segíti hozzá az ügyfeleket és családjaikat.
- 4.8.2. Kérésre, vagy ha szükséges, utánkövetési szolgáltatást, biztosít.
- 4.8.3. A helyzet sürgősségétől függő módon, megfelelő időben ügyfeleit más egészségügyi Tanácsadókhoz vagy közösségi támogató szolgálatokhoz irányítja.
- 4.8.4. Az egészségügyi ellátó team többi tagjaival együttműködve tevékenykedik, annak érdekében, hogy az ügyfelek és családjaik összehangolt egészségügyi ellátásban részesülhessenek.

4.9. Az Ügyfél kijelenti, hogy megértette és elfogadja a jelen szakaszban részletezett laktációs tanácsadási szolgáltatás tartalmát, célját, módját, korlátait és feltételeit. A jelen ÁSZF elfogadásával az Ügyfél továbbá kifejezetten beleegyezik abba, hogy a Tanácsadó a leírtak szerint nyújtsa a szolgáltatást, beleértve a szükséges vizsgálatokat, a szoptatási terv kidolgozását és az esetleges távkonzultációkat. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás nem helyettesíti az orvosi vizsgálatot vagy diagnózist, és vállalja, hogy a Tanácsadó javaslatait – különösen az orvosi szakemberhez történő továbbírást – kifejezetten betartja. Az ÁSZF elfogadásával az Ügyfél megerősíti, hogy a szolgáltatással kapcsolatos minden releváns információt megkapott, és azok alapján kellően tájékozott és megalapozott döntést hozott a szolgáltatás igénybevételéről.

4.10. Ügyfél fenti nyilatkozatával továbbá kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Tanácsadó jogosult az ő, valamint a gyermek fizikai vizsgálatára.

REGISZTRÁCIÓ/JELENTKEZÉS

5. A Regisztráció folyamata

5.1. A Rendelési Felületen Tanácsadásra jelentkezés kizárólag elektronikus úton történő jelentkezés útján lehetséges a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

Tanácsadásra/okra való jelentkezés a Regisztrációs Folyamattal valósul meg. A Jelentkezéshez szükséges regisztráció akkor tekinthető teljes körűnek és befejezettnek, ha azt a Tanácsadó e-mail útján visszaigazolja az Ügyfél részére.

5.2. Felek kifejezetten rögzítik, hogy az Ügyfél a Megrendelés során köteles megadni az alábbi Adatokat a jelentkezéshez:

- a) Ügyfél neve
- b) Ügyfél gyermekének születési dátuma
- c) Ügyfél címe
- d) Ügyfél telefonszáma
- e) Ügyfél e-mail címe
- f) Ügyfélnek és Ügyfél gyermekének teljes anamnézise az online jelentkezés során megadott kérdések alapján

5.3. Az adatok azok megadásával a szerződés részévé válnak. Ugyanígy a szerződés részévé válik a jelen ÁSZF alapján leadott és elfogadott Megrendelés teljes tartalma.

5.4. A Rendelési Felületet bárki jogosult igénybe venni, amennyiben magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben és Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat.

5.5. Az Ügyfél által megadott adatok helyességét, valóságát a Tanácsadó bármikor jogosult ellenőrizni és annak hiányossága vagy helytelen tartalma miatt dönthet a Szolgáltatás felfüggesztése mellett.

5.6. Jelen ÁSZF elfogadásával a Felek kötelezettséget vállalnak bármely, a Szolgáltatás igénybevételéhez, szerződésszerű teljesítéséhez szorosan kapcsolódó jelentős tény, adat, körülmény vagy információ felmerülése vagy adat megváltozása esetén egymás haladéktalan tájékoztatására.

5.7. Tanácsadó nem rendelkezik külön a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexszel.

5.8. Ügyfélnek a regisztrációs folyamat véglegesítése, vagyis a Google Forms elküldése előtt folyamatosan lehetősége van a korábban bevitt Adatok átolvasására, ellenőrzésére, változtatására, törlésére, módosítására (a böngészőben a vissza gombra kattintva az előző oldal nyílik meg, így akkor is javíthatóak a bevitt adatok, ha az Ügyfél már a következő oldalra lépett). Felhívjuk az Ügyfél figyelmét, hogy az az Ügyfél felelőssége, hogy a Regisztrációs adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen a korábban megadott Regisztrációs adatok alapján kerül számlázásra a Tanácsadás. Ügyfél megrendelésével tudomásul veszi, hogy a Tanácsadó jogosult a Regisztrációs adatok hibás adatbeviteléből, a pontatlanul megadott adatokból- kiemelten az anamnéziséből- eredő minden kárát és költségét Ügyfélre hárítani. A Tanácsadó az Ügyfél általi pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért felelősségét kizárja, és a Megrendelés leadásával az Ügyfél ezt a felelősségkizárást elfogadja. Felhívja az Ügyfél figyelmét arra is, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

6. Megrendelés folyamata

Az Ügyfél által kezdeményezett, a Tanácsadó által meghatározott kommunikációs csatornákon keresztül történő megkeresést követően valósul meg a Szolgáltatás megrendelése az 5. pontban foglaltak szerint. Az Ügyfél a Weboldalon online vagy offline (vagyis személyes) konzultáció/tanácsadás közül választhat.

Ennek kiválasztását követően a Tanácsadó megkeresése az 5. pontban a <https://www.csakbori.hu/kapcsolat> weboldalon, telefonszámon, illetve Facebook Messenger, Instagram üzenet vagy WhatsApp felületen történik

6.1. A Tanácsadás kiválasztása:

Ügyfél a Weboldalon kiválasztott Tanácsadásra kattintva megtekintheti annak bővebb szöveges ismertetőjét, és az adott Tanácsadás árait. Weboldalon történő kapcsolatfelvétel esetén az Ügyfél a regisztrációs adatlapon kiválaszthatja a megrendelni kívánt Tanácsadást, amely a <https://www.csakbori.hu/kapcsolat> kapcsolatfelvételi felületen keresztül valósul meg. Ez esetben az Ügyfél csak az adatvédelmi tájékoztató elfogadásával küldheti meg megkeresést tartalmazó üzenetét. Egyéb felületen történő kapcsolatfelvétel esetén Ügyfél maga választhatja meg a kapcsolatfelvétel módját (pl. telefonon, e-mail levélben, Messenger vagy Instagram üzenetben) és önkéntesen kifejezett elfogadásával Tanácsadóval való egyeztetése során adja meg a kapcsolatfelvétel módját. Egy jelentkezésnek az Ügyfél által egy jognyilatkozat keretében összesített és kiválasztott Tanácsadás megrendelését értjük.

6.2. A 6.1. pontban foglaltak teljesülése esetén a Tanácsadó megküldi az Ügyfélnek az Ügyfél által megadott kapcsolatfelvételi felületen keresztül a Google Forms adatlapot. Amennyiben az Ügyfél meggyőződött arról, hogy a Google Forms adatlapot helyesen töltötte ki, úgy a "Küldés" gombra kattintva tudja megküldeni a Tanácsadó részére a megrendelést, melyet kizárólag az ÁSZF valamint Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával zárhat le.

6.3. Ügyfél a Megrendelés elküldését megelőzően kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, kifejezett nyilatkozatával jelen ÁSZF, valamint az Adatvédelmi Tájékoztató megismerése és elismerése tárgyában– az Ügyfél jelen ÁSZF szerinti visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget von maga után. Ügyfelet az ajánlata 3 napos időtartamban köti. Amennyiben a Tanácsadó visszaigazolása az Ügyfél megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 3 napon belül Ügyfélhez nem érkezik meg, úgy Ügyfél mentesül az ajánlati kötöttség alól.

6.4. A Megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő megérkezettnek, amikor az mindkét Fél számára hozzáférhetővé válik, valamint a Tanácsadó az Ügyfél által az adatlapon megadott e-mail címen vagy telefonon felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel. Az időpontegyeztetés a kapcsolatfelvétel során valósul meg.

6.5. A Tanácsadó a véglegesített Megrendelések szerint felel a teljesítésért és a számla kiállításáért.

6.6. A megrendelés lemondása, elállási jog gyakorlása:

Felekre a távollévők közötti fogyasztói szerződést kell alkalmazni. Az Ügyfél a személyes vagy online formában megtartott konzultáció időpontját legkésőbb 24 órával a megbeszélte időpont előtt módosíthatja vagy lemondhatja.

Amennyiben az Ügyfél 24 órán belül szeretné lemondani vagy módosítani időpontját, az adott időpontra vonatkozó fizetési kötelezettsége változatlanul fennáll.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Tanácsadáson való részvételt követően a Tanácsadás Árának visszatérítésére sem online Tanácsadás, sem személyes részvétel esetében nem jogosult.

7. Ár(ak) mértéke, fizetési feltételek és a fizetés módja

7.1. Az Ügyfél a Tanácsadó által nyújtott Szolgáltatás ellenében vételár (a továbbiakban: **Ár(ak)**) fizetésére köteles. A Tanácsadás mindenkor Árait a Weboldalon tünteti fel, azonban Tanácsadó a Megrendelést visszaigazoló email-ben is tájékoztatja az Ügyfelet a jelentkezett Tanácsadás (ok) fizetendő Áráról.

7.2. Az Ár(ak) magyar forintban értendők. Valamennyi ár tartalmazza az adott térségre vonatkozó ÁFA-t és minden egyéb adót.

7.3. Az Ár(ak) tájékoztató jellegűek. Nem zárható ki annak a lehetősége, hogy üzletpolitikai okból a Tanácsadó az Ár(ak)at egyoldalúan módosítsa. Ezen esetben az Ügyfelet megilleti az elállás joga. Az Ár(ak) módosítása nem terjed ki a már megkötött szerződésekre. Amennyiben a Tanácsadó minden gondossága ellenére hibás Ár kerül feltüntetésre a Rendelési Felületen, 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 Tanácsadót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, nem köteles a Tanácsadást hibás áron értékesíteni, hanem felajánlhatja a helyes áron történő teljesítést, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

7.4. Fizetési mód:

A Szolgáltatás díjának megfizetése készpénzes és banki átutalásos formában is lehetséges. A Tanácsadást követően a Tanácsadó 1 napon belül számlát állít ki, melyet az Ügyfél köteles megfizetni banki átutalás esetén a számlán meghatározott határidőn belül, az abban megjelölt bankszámlára. Helyszíni készpénzes fizetés esetén az Ügyfél a Tanácsadást követően a helyszínen azonnal köteles a Tanácsadás díjának megfizetésére.

7.5. Tanácsadó Ügyfél számára e-számlát küld a megfizetett Szolgáltatásról, belefoglalva a megrendelési ár ÁFA tartalmával növelt összeget az Ügyfél Google Forms adatlapon meghatározott e-mail címére. Tanácsadó nem vállal felelősséget azért, ha a megadott e-mail cím nem él, nem helyes vagy nem az Ügyfélhez tartozik, vagy ha a fogadó fél levelezési rendszere az e-számlát tartalmazó e-mailt a levélszemét közé teszi, vagy egyáltalán nem jeleníti meg.

8. **Szerződésszegés, a Szerződés azonnali hatályú Tanácsadó általi felmondása**

8.1. Amennyiben a Tanácsadó tudomására jut, hogy Ügyfél tevékenysége vagy a Szolgáltatás igénybevétele során tanúsított magatartása bármely módon vagy okból jogellenes, vagy ÁSZF-be, szerződésbe, jogszabályba, hatósági előírásba vagy egyéb kötelező rendelkezésbe ütközik, a Tanácsadó jogosult az Ügyfél által foglalt Tanácsadási időpont törlésére, valamint a megkeresés és Google Forms adatlap kitöltése során megadott adatok törlésére. A Tanácsadó a törlésről haladéktalanul értesíti az Ügyfelet az általa megadott elérhetőségen, és indokolt esetben fenntartja a jogot további jogi lépések megtételére.

8.2. Tanácsadó kizárólagos mérlegelési jogkörébe tartozik és egyoldalúan jogosult meghatározni, hogy mely ügyféli magatartást tekint jogellenesnek, amennyiben az adott magatartás a Szolgáltatást bármely módon veszélyezteti, függetlenül attól, hogy az a jelen ÁSZF-ben kifejezetten nevesítésre került-e. Ezen esetben az Ügyfelet megilleti az elállás joga.

8.3. Az ÁSZF-be, szerződésbe illetve jogszabályba ütköző, vagy egyébként szerződésszegő magatartás miatt bekövetkező az ügyfél adatainak Tanácsadó általi inaktíválásból, illetőleg saját hatáskörben, vagy kérelemre történő törléséből eredő, vagy azzal bármilyen módon összefüggő kárért Tanácsadó felelősségét kizárja, azért sem közvetlenül, sem közvetve nem felel. Ügyfél Tanácsadó felé a törlésből eredő kárért megtérítési vagy egyéb igénnyel nem élhet, ugyanakkor köteles Tanácsadó esetlegesen felmerült kárát megtéríteni.

8.4. Az Ügyfél által foglalt Tanácsadási időpont Tanácsadó általi törlése azonnali hatályú felmondásnak minősül. A Felek között ilyen esetben a Szerződés megszűnik, ide nem értve azokat a rendelkezéseket, amelyek természetüknél fogva továbbra is hatályban maradnak. (pl. Szolgáltatás díjának megfizetése)

8.5. Az Ügyfél által foglalt Tanácsadási időpont törlése esetén valamennyi Ügyféladat automatikusan törlésre kerül, összhangban jelen ÁSZF, illetve Adatkezelési Tájékoztató rendelkezéseivel.

8.6. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólagosan az alábbi Ügyfél általi magatartás, amelynek eredményeképpen a Tanácsadó a jövőbeli szerződéskötést is megtagadhatja:

8.6.1. Ügyfél Tanácsadó megítélése szerint nem egyértelműen vagy félrevezetően tájékoztatja Tanácsadót a Megrendeléshez szükséges adatokról,

8.6.2. Ügyfél bármilyen módon a Szolgáltatás igénybevétele során kárt okoz,

8.6.3. Alapvetően vitatja Tanácsadó teljesítését, legalább két egymást követő alkalommal nem jelenik meg a Tanácsadón, továbbá nem teszi lehetővé a bejutást a konzultáció elvégzéséhez a Tanácsadó számára vagy a részvételt követően visszatérítést igényel egy alkalommal.

8.7. Megkezdett teljesítés alapjául szolgáló Megrendelést Ügyfélnek felmondani indokolatlanul nem lehet. Ezen esetben az Ügyfél a megszűnést követően is köteles a megszűnést megelőzően Szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének eleget tenni.

9. Titoktartás

9.1. A Tanácsadó köteles az Ügyfél és gyermeke személyes és egészségügyi adatait szigorúan bizalmasan kezelni, összhangban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénnyel, az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendeletével (GDPR, 2016/679/EU rendelet), valamint az IBLCE szakmai viselkedési kódexével. A Tanácsadó a laktációs tanácsadás során tudomására jutott adatokat (beleértve, de nem kizárólagosan az Ügyfél, illetve gyermeke nevét, elérhetőségeit, egészségügyi állapotával kapcsolatos információkat, valamint a konzultáció során megosztott egyéb személyes adatokat) kizárólag a szolgáltatás nyújtása céljából használja fel.

9.2. Az adatok harmadik féllel csak az Ügyfél előzetes, írásbeli beleegyezésével oszthatók meg, kivéve, ha a megosztást jogszabály vagy hatósági előírás kötelezően írja elő (pl. orvossal súlyos egészségügyi kockázat esetén).

9.3. A Tanácsadó a Google Forms adatlap kitöltése során megadott adatokat, különösen, hogy azok egészségügyi adatot, anamnézist, szenzitív adatokat tartalmaznak biztonságos módon tárolja, és megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz az adatok védelme érdekében, például jelszóval védett rendszerek használatával. Az adatok tárolási ideje a szolgáltatás nyújtásához szükséges időtartamra korlátozódik, de legfeljebb a jogszabályok által előírt adatmegőrzési kötelezettségek időtartamára.

9.4. Az Ügyfél jogosult tájékoztatást kérni a kezelt adatokról, kérheti azok helyesbítését, törlését vagy kezelésük korlátozását. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a tanácsadás során megosztott adatok bizalmas kezelése érdekében pontos és valós adatokat köteles megadni.

9.5. A Tanácsadó nem jogosult a jelen Szerződéshez kapcsolódó semmilyen információt kiadni, az Ügyfél nevét felhasználni, közreműködni annak felhasználásában vagy engedélyezni azt, sem reklámozási céllal sem más kiadványokban vagy közleményekben történő megjelentetése formájában, kivéve, ha ahhoz Ügyfél írásban kifejezetten hozzájárul.

10. Felelősség

10.1. Tanácsadó köteles a laktációs szaktanácsadó szakmai kompetenciájának megfelelően, a legnagyobb gondossággal és a legjobb szakmai tudomása szerint, valamint az Ügyfél és gyermeke egyéni egészségügyi körülményeit figyelembe véve eljárni, összhangban a szakmai viselkedési kódexével, illetve a vonatkozó hatályos magyar jogszabályokkal.

10.2. Tanácsadó nem garantálja, hogy a tanácsadás eredménye teljes mértékben megfelel az Ügyfél elvárásainak, mivel a Tanácsadó felelőssége csak a szakszerű tanácsadás nyújtására terjed ki. A szoptatás sikeressége függ az Ügyfél és gyermeke egyéni egészségügyi állapotától, valamint a javaslatok betartásától. Tekintettel arra, hogy a szerződés tárgya tanácsadás és nem eredménykötelem ennek okán Tanácsadót a megfelelő szakmai szttenderdek betartása mellett sem terheli felelősség a laktációs folyamat eredménytelenségért.

10.3. Tanácsadó nem vállal felelősséget az Ügyfél döntéseiből, javaslatok be nem tartásából, illetve az Ügyfél vagy gyermeke egyéni egészségügyi állapotából eredő következményekért, továbbá abban az esetben, ha Ügyfél az anamnézist pontatlanul vagy helytelenül tárja elé, vagy azt elhallgatja.

10.4. Amennyiben a Tanácsadó a Tanácsadás során olyan problémát észlel, amely orvosi beavatkozást igényel, haladéktalanul javasolja az Ügyfélnek, hogy forduljon megfelelő egészségügyi szakemberhez, az ennek elmaradásából fakadó bármely kárért felelősséget nem vállal.

10.5. Ügyfél tudomásul veszi, hogy Tanácsadót nem terheli felelősség és kizárja a felelősségét a tőle független weboldalak és alkalmazások (így különösen google Forms, Gmail, Facebook, WhatsApp stb.) teljesítéséből fakadóan, ide értve az adatvédelmet is, tekintettel arra, hogy a hivatkozott szolgáltatókra egyéni, a Tanácsadótól független adatkezelési szabályok vonatkoznak.

10.6. Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben Tanácsadás a Tanácsadónak fel nem róható okból nem tartható meg (pl. Tanácsadó, Ügyfél vagy gyermek betegsége, egészségügyi állapota), úgy a Tanácsadó az ok felismerését követő legrövidebb időn belül a Google Form adatlapon megadott kapcsolattartási formák egyikén felveszi a kapcsolatot Ügyféllel, mely során új időpontban állapotodnak meg. Amennyiben Ügyfél az új

időpont egyeztetése során nem mutat kellő együttműködést, az neki felróhatóan hiúsul meg, abban az esetben a Szolgáltatás ellenértékére Tanácsadó jogosult.

10.7. Az Ügyfél felel minden olyan jogkövetkezményért, amely abból ered, hogy a Megrendelésben megadott adatok és/vagy paraméterekhez képest utóbb változások következnek be, vagy módosítások történnek és ez a Tanácsadó teljesítését akadályozza, amennyiben arról az Ügyfél nem tájékoztatta a Tanácsadót.

10.8. Tanácsadó minden erőfeszítést megtesz a Weboldalon található tartalmak pontosságának és teljességének biztosítása érdekében, de nem vállal felelősséget az adatok esetleges pontatlanságából vagy hiányosságából eredő bármínemű kárért. Ügyfél a Weboldalon található információkra kizárólag saját felelősségére hagyatkozhat, azok esetleges változásainak figyelemmel kísérése szintén saját felelőssége.

10.9. Tanácsadó megtesz minden ésszerű és elvárható intézkedést a Szolgáltatás biztonságos üzemeltetése érdekében, azonban ezen felül semmiféle, sem kifejezett, sem vélelmezett szavatosságot vagy garanciát nem vállal a Weboldal biztonságáért, számítógépes vírusoktól, valamint kém- és más kártékony programoktól való mentességéért, időszerűségéért, pontosságáért, illetve megszakítás nélküli működéséért. A Tanácsadó a Szolgáltatás használatával összefüggésben javasolja, hogy az Ügyfelek tegyék meg a szükséges óvintézkedéseket: használjanak vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítsék az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. A Weboldalon történő vásárlás feltételezi az Ügyfél részéről az internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

10.10. A Tanácsadó nem felel Ügyfél által harmadik személynek okozott károkért, ide értve azt is, ha Tanácsadáson átadott információkat Ügyfél közvetett módon továbbítja harmadik félnek, vagy felhasználja a Tanácsadáson szerzett információkat.

10.11. Tanácsadó jelen ÁSZF alapján fennálló felelősségének mértéke minden esetben kizárólag a megrendelt Szolgáltatás Ügyfél által Tanácsadó számára ténylegesen megfizetett ellenértékének (Tanácsadót illető szolgáltatási Ára) mértékére korlátozódik, figyelemmel a kikötött ellenszolgáltatás mértékére. A Tanácsadó kártérítése nem terjed ki az olyan elmaradt hasznokra és következményekre, amelyek a káresemény miatt következtek be. A felelősségkorlátozás nem alkalmazandó a Ptk. 6:152 §-ában meghatározott esetekre, azaz szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító károkozásért való felelősségre.

10.12. Minden olyan esemény, melyet a Felek tevékenységükkel befolyásolni nem tudnak és a szerződéses teljesítésére kihatással van, előre nem látható, rendkívüli elháríthatatlan külső oknak minősül és a szerződés szempontjából vis majornak tekintendő (pl. világjárvány, háború, természeti katasztrófa, tüzeset, robbanás, sztrájk stb.) Vis major előfordulása esetén a Feleknek haladéktalanul írásban értesíteniük kell egymást. Ezen értesítésben meg kell nevezni a vis major pontos okát, valamint a Megrendelés teljesítésére vonatkozó várható hatását. A Tanácsadó ellenőrzési körén kívül eső olyan körülménynek betudhatóan bekövetkező károk viselése vagy megtérítésére nem kötelezhető, amely károk bekövetkezése a megrendeléskor nem volt előre látható.

11. Részvétel a Tanácsadáson

11.1. Tanácsadó kifejezetten kijelenti, hogy rendelkezik Szolgáltatás nyújtásához szükséges szakértelemmel, valamint a Tanácsadás online vagy személyes részvételéhez kellő információt és tájékoztatást nyújt, így különösen: Ügyfél hogyan készüljön elő a Tanácsadásra, stb.

11.2. A személyes részvétellel járó Tanácsadás az Ügyfél lakóhelyén történik.

11.3. A Weboldaltól bármilyen anyagot átvenni előzetes írásos hozzájárulás esetén is csak a Tanácsadóra és a weboldalra való hivatkozással, forrás feltüntetésével lehet.

11.4. A szerzői jogi jogsértés esetén Tanácsadó a jogsértővel szemben bírósági úton kártérítéshez való jogát, és milyen egyéb jogkövetkezményt érvényesíthet.

11.5. Elektronikus úton történő Tanácsadás esetén a Tanácsadó Ügyféllel egyeztetve előre meghatározza azt a weboldalt vagy alkalmazást, melyen keresztül a Tanácsadást lefolytatják, valamint a belépéshez szükséges adatokat, paramétereket.

11.6. Tanácsadás, jelen Szerződés teljesítése, vagyis Tanácsadó által komplett dokumentációt állít össze és bocsát Ügyfél rendelkezésére (ide értve: anamnézis összefoglalót, a tanácsadás során tapasztaltakat és az ott elhangzott információkat, javaslatokat, továbbá az utánkövetés menetét - pl. 2 telefonhívás 2 héten belül az adott probléma kapcsán. A dokumentációt az Ügyfél Google Docs formában, mind a személyes mind az online Tanácsadást követően elektronikus formában kapja meg a korábban online adatlapon megadott e-mail címére.

11.7. Amennyiben az Ügyfél utánkövetést tartalmazó Szolgáltatást rendel meg, ez esetben a Tanácsadóval a Tanácsadás végén egyeztetik le az utánkövetés pontos módját, idejét.

PANASZKEZELÉS, JOGVITA

12. Panasz tartalma

12.1. Az írásbeli panaszt Tanácsadó 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja.

12.2. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- 1) a fogyasztó (Ügyfél) neve, lakcíme,
- 2) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- 3) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- 4) a vállalkozás/szolgáltató (Tanácsadó) nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- 5) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- 6) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- 7) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

12.3. Fogyasztóvédelmi eljárás:

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://www.kormanyhivatal.hu/>

12.4. Bírósági eljárás:

Amennyiben a panaszkezelés nem jár Ügyfél számára kielégítő eredménnyel, úgy jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint bírósághoz fordulhat.

12.5. Tanácsadó felhívja az Ügyfél figyelmét a fogyasztónak minősülő Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületek, mint vitarendező fórumok igénybevételeének lehetőségére. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: **Fogyasztói jogvita**) 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 jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A Tanácsadó székhelye szerint illetékes békéltető testület: **Budapesti Békéltető Testület**, ügyfélszolgálat, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111., e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu, tel.: +36 (1) 488 21 31

12.6. Online vitarendezési platform:

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók bejegyeztethetnek, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

12.7. A portálon Ügyfél és a Tanácsadó, mint vállalkozás, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

12.8. Tanácsadó és Ügyfél vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni, mint szerződő Felek mindent elkövetnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseiket tárgyalások útján, peren kívül rendezzék. Ennek hiányában a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak azzal, hogy minden esetben a magyar anyagi és eljárásjog irányadó Felek jogviszonyára.

13. Egyéb rendelkezések

13.1. Részleges érvénytelenség:

Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetatlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti. Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos, hibás vagy esetleg egymásnak ellentmondó rendelkezéseket tartalmazna, az nem teszi a szerződést érvénytelenné, hanem attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alkalmazandóak.

13.2. Amennyiben Tanácsadó az ÁSZF alapján őt megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy Tanácsadó egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan az ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez, nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

13.3. A Tanácsadó bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A Tanácsadó az Ügyfelet a Weboldalon történő közzététel útján értesíti, a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 8 nappal.

Személyes adatok védelme

13.4. A személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatás a www.csakbori.hu oldal ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ menüpont (/adatkezesi-tajekoztato) alatt található meg.

13.5. Az internetes oldalon való regisztrációra vagy ennek hiányában megrendelésre az ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ menüpont (/adatkezesi-tajekoztato) ismeretében, az abban foglaltak elfogadása esetén kerülhet sor.