

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

## 1. A Szolgáltató adatai:

<b><u>Vállalkozó neve:</u></b>	Török Anna egyéni vállalkozó
<b><u>Székhely:</u></b>	1139 Budapest, Szegedi út 2. 6. em. 25. a.
<b><u>Adószám:</u></b>	59986618-1-41
<b><u>Nyilvántartási szám:</u></b>	58039036
<b><u>Nyilvántartást vezető szerv:</u></b>	Nemzeti Adó- és Vámhivatal
<b><u>Telefonszám:</u></b>	+36 20 428 2142
<b><u>E-mail cím:</u></b>	<a href="mailto:info@annatorok.hu">info@annatorok.hu</a>

## A tárhelyszolgáltató adatai:

<b><u>Cégnév:</u></b>	NetMasters Europe Kft.
<b><u>Székhely:</u></b>	4200 Hajdúszoboszló, Diószegi Sámuel utca 5.
<b><u>E-mail:</u></b>	<a href="mailto:felugyelet@netmasters.hu">felugyelet@netmasters.hu</a>

A Szolgáltató tekintetében, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre. A Szolgáltató a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara tagja.

## 2. A Szolgáltató weboldalának címe:

[www.makeupairline.com](http://www.makeupairline.com)

## 3. Fontosabb fogalom meghatározások:

- **Távollévők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék, vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.
- **Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás az Ügyfél/Résztevő részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, az Ügyfél/Résztevő pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.
- **Szolgáltató:** a szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.
- **Ügyfél:** a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevő személy.

- **Részvevő:** a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevő személy, aki részt kíván venni a Szolgáltató által szervezett workshopon.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

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

A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételeit elektronikus levélben küldi el az Ügyfél/Részvevő részére, valamint székhelyén is elérhetővé teszi.

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

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél/Részvevő jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a Szolgáltató alábbi szolgáltatásainak igénybevétele esetén: sminktanácsadás, menyasszonyi és alkalmi smink készítése, a Szolgáltató által szervezett workshopon való részvétel. Ezen feltételek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. §. (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak. A jelen Általános Szerződési Feltételek bizonyos rendelkezései kizárólag a Fogyasztóként eljáró Ügyfelekre/Részvevőkre vonatkoznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek minden olyan szolgáltatás igénybevételére kiterjed, melyet az Ügyfél/Részvevő a Szolgáltatótól történő megrendeléssel (időpontfoglalással), vagy a szolgáltatásra való jelentkezéssel kezdeményez. Az Ügyfél/Részvevő, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit elektronikus levélben vagy személyesen történő visszaigazolással tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és az Ügyfél/Részvevő között. Amennyiben a Szolgáltató az időpontfoglalást, jelentkezést és/vagy a szolgáltatási díj átutalását, vagy egyéb módon történő megfizetését megelőzően, szabályszerűen hozzáférhetővé teszi, vagy elküldi az Ügyfél/Részvevő részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de az Ügyfél/Részvevő az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére, azonban az időpontot lefoglalja, jelentkezését elküldi, a szolgáltatás igénybevételét jelzi, és/vagy a szolgáltatási díjat megfizeti a Szolgáltató részére, úgy kell tekinteni, hogy az Ügyfél/Részvevő az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és az Ügyfél/Részvevő között.

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

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2024. 12.17. napján lép hatályba. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Ügyfélre/Részvevőre, időpontfoglalásra, jelentkezésre és szolgáltatásra hatályosak.

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

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott, alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki: sminktanácsadás, menyasszonyi és alkalmi vagy egyéb smink elkészítése, a Szolgáltató által szervezett workshopon való részvétel. A szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki időpontot foglal vagy jelentkezik a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra, az időpont foglalását, jelentkezést a Szolgáltató visszaigazolta, a szolgáltatási díjat megfizette a Szolgáltató részére és jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

Az Általános Szerződési Feltételek a fentiekben nevesített szolgáltatások vonatkozásában, a szolgáltatás teljesítése során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza.

## **7. A szerződés létrejötte:**

Az Ügyfél/Részvevő, valamint a Szolgáltató közötti jogviszony a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával jön létre, mely meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy az Ügyfél/Részvevő a szolgáltatásra időpontot foglal, foglalását elküldi, a workshopra jelentkezik, a jelentkezését elküldi, és azt a Szolgáltató visszaigazolja (kifejezetten elfogadja az Ügyfél/Részvevő ajánlatát) az Ügyfél/Részvevő által megadott elektronikus levelezési címre, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. A Szolgáltatónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, ha annak teljesítésére tőle már el nem várható okok miatt (pl.: az adott szolgáltatást már nem nyújtja, vis maior, betegség stb.) nem kerülhet sor. Elállás esetén a Szolgáltató köteles elszámolni az Ügyféllel/Részvevővel, amennyiben pénzmozgás történt.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások a [www.makeupairline.com](http://www.makeupairline.com) weboldalon és a Szolgáltató közösségi oldalain kerülnek bemutatásra, ahol részletes leírás található a Szolgáltató tevékenységeiről.

Az Ügyfél/Részvevő személyesen, elektronikus üzenetben, vagy telefonon jelentkezhet a szolgáltatásokra, személyes adatai megadásával.

A weboldalon és a közösségi oldalakon közzétett információk nem minősülnek a Szolgáltató részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak.

Az Ügyfél/Részvevő az időpontfoglalás, jelentkezés elküldésével kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti visszaigazolása esetén – fizetési kötelezettséget von maga után.

Az időpontfoglalás, jelentkezés Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően a Szolgáltató egy elektronikus üzenettel visszaigazolja az időpontfoglalást, jelentkezést és tájékoztatja az Ügyfelet/Résztevőt a szolgáltatási díj megfizetésével kapcsolatos információkról. A visszaigazolás megküldésével létrejön a szerződéses kapcsolat az Ügyfél/Résztevő és a Szolgáltató között, amikor a Szolgáltató kinyilvánítja, hogy elfogadja az Ügyfél/Résztevő időpontfoglalását, jelentkezését.

(Ha a foglalás, jelentkezés megérkezését visszaigazoló e-mail az Ügyfélhez/Résztevőhöz 48 órán belül nem érkezik meg, akkor az Ügyfél/Résztevő mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt szolgáltatást igénybe venni.)

Az Ügyfél/Résztevő elfogadja, hogy az ilyen módon kötött szerződés nem minősül írásban megkötöttnek, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, a Szolgáltató elektronikus formában tárolja az időpontfoglalást, jelentkezést a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra, így a későbbiekben nem kereshető vissza.

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

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

## **8. Ügyfélszolgálat:**

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített elérhetőségein válaszol az Ügyfelek/Résztevők kérdéseire.

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

Az időpontfoglalás, jelentkezés során az Ügyfélnek/Résztevőnek folyamatosan lehetősége van a megadott adatok javítására, vagy törlésére.

Ha az időpontfoglalás, jelentkezés elküldését követően szeretné az Ügyfél/Résztevő módosítani a megadott adatokat, ezt a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben megadott elérhetőségein tudja jelezni a Szolgáltató irányába.

Az Ügyfél/Résztevő az időpontfoglalás, jelentkezés elküldésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfél/Résztevő hibás adatbeviteléből, illetve a pontatlanul közölt adatokból keletkező károkért nem vonható felelősségre.

Az időpontfoglalás, jelentkezés során pontatlanul megadott elektronikus levelezési cím, vagy a postafiók tárhelyének telítettsége a visszaigazolás hiányát okozhatja, ami megakadályozhatja a szerződés létrejöttét. Ilyen esetekben a Szolgáltató megpróbál egyéb módon kapcsolatba lépni az Ügyféllel/Résztevővel.

#### **10. Szolgáltatási díj:**

A szolgáltatások igénybevételéért az Ügyfél/Résztevő díj fizetésére köteles. A szolgáltatási díj a Szolgáltató által egyedi ajánlatban kerül megadásra, vagy a weboldalon és közösségi oldalakon kerül feltüntetésre. A feltüntetett szolgáltatási díjak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint. A szolgáltatás díja az Általános Forgalmi Adót tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja a feltüntetett díjak változtatásának jogát. A Szolgáltató garantsítja, hogy a Felek közötti ajánlati kötés és annak Szolgáltató részéről történő elfogadását követően esetlegesen felmerülő árváltozás, elküldött és visszaigazolt időpontfoglalás, jelentkezés esetében a szolgáltatási díj összegét nem befolyásolja.

A Szolgáltató által küldött visszaigazolást követően tehát a szolgáltatási díj fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves díj jelenik meg az ajánlatban, weboldalon, vagy a közösségi oldalakon. Ilyen esetben a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítése előtt elektronikus üzenetben, vagy telefonon megkeresi az Ügyfelet/Résztevőt egyeztetés céljából. Az ilyen időpontfoglalásokat, jelentkezéseket a Szolgáltató nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a szolgáltatási díjakat pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került feltüntetésre, a Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy a szolgáltatást a hibás áron biztosítsa.

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

Az Ügyfél a sminktanácsadás, menyasszonyi, alkalmi és egyéb smink elkészítése esetén a szolgáltatási díjat készpénzzel a szolgáltatás helyszínén, vagy átutalással, utólag fizeti meg a Szolgáltató részére. A fizetés módjáról és az átutaláshoz szükséges adatokról a Szolgáltató elektronikus levélben ad tájékoztatást.

Workshopra való jelentkezés esetén a Résztevő a szolgáltatási díjat átutalással (előre utalással) fizeti meg a Szolgáltató részére, a Szolgáltató által küldött díjbekérő alapján. A szolgáltatás igénybevételének feltétele a részvételi díj Szolgáltató bankszámlájára történő beérkezése.

Készpénzben történő fizetés: az Ügyfél a szolgáltatás teljesítését követően, készpénzben fizeti meg a Szolgáltató részére az ellenértéket.

Átutalással történő fizetés a szolgáltatás teljesítését követően: az Ügyfél a Szolgáltató bankszámlájára utalja a szolgáltatási díj összegét, a szolgáltatás teljesítését követően, a Szolgáltató által kiállított számla alapján, az abban megadott határidőn belül.

Előre utalással történő fizetés: a Résztevő a Szolgáltató bankszámlájára utalja a szolgáltatási díj összegét. Az összeg Szolgáltató bankszámlájára történő megérkezését követően válik jogosulttá a Résztevő a szolgáltatás igénybevételére.

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja az Ügyfelek/Résztevők figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (az időpontfoglalás, jelentkezés elküldése) a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

Az Ügyfél/Résztevő jogosult a szolgáltatáson való részvételét lemondani a Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú, írásbeli jognyilatkozatával, indokolási kötelezettség nélkül, amennyiben nem Fogyasztóként veszi igénybe a szolgáltatást.

- Ha a lemondásra több, mint 7 naptári nappal a szolgáltatás dátumát megelőzően kerül sor, úgy a Szolgáltató a szolgáltatási díj teljes összegét visszautalja a Résztevő bankszámlájára.
- Ha a lemondásra több, mint 5 naptári nappal (de kevesebb, mint 7 naptári nappal) a szolgáltatás dátumát megelőzően kerül sor, úgy a Szolgáltató a szolgáltatási díj 50 %-ának megfelelő összeget visszautalja a Résztevő bankszámlájára.
- Ha az időpont lemondására a szolgáltatást megelőző 5 naptári napon belül kerül sor, a Szolgáltató nem téríti vissza a szolgáltatási díj összegét.

Az Ügyfél/Résztevő lemondási szándékát a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített elérhetőségein jelezheti. Más módon érkező lemondást a Szolgáltató nem tekinti érvényesnek. A szolgáltatás lemondása elektronikus levélben ([info@annatorok.hu](mailto:info@annatorok.hu)) vagy telefonon (+36 20 428 2142) történhet.

Ha a Szolgáltató a saját hibájából, vagy önhibáján kívül, akár a szolgáltatás teljesítésének egészével, akár a szolgáltatás egy részének teljesítésével késedelembe esik, az előre egyeztetett időpontban nem jelenik meg, nem áll rendelkezésre, a szolgáltatás az ő hibájából nem kezdhető meg, elmarad, vagy azt bármely okból meg kell szakítani, akkor köteles az elmaradást pótolni és egy új időpontban teljesíteni az elmaradt szolgáltatást, vagy köteles a szolgáltatás díját visszafizetni a Résztevő részére. Egyéb jogcímen az Ügyfél/Résztevő nem jogosult kártérítést igényelni a Szolgáltatótól és az esetlegesen felmerült egyéb költségei megtérítését sem követelheti.

## **12. Teljesítési idő, a szolgáltatás teljesítése, felelősség:**

A teljesítés időpontja a szolgáltatás igénybevételének időpontja.

Az Ügyfél/Résztevő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a vállalt szolgáltatást a szakmai és etikai szabályok megtartásával, az Ügyfél/Résztevő érdekeit szem előtt tartva nyújtja, eredmény megvalósítására nem vállal kötelezettséget.

Az Ügyfél/Résztevő köteles megadni minden olyan információt a Szolgáltató számára, amely a szolgáltatás szempontjából jelentőséggel bír.

A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal az Ügyfél/Résztevő által elhallgatott, vagy nem megfelelően átadott információk miatti problémákért, egészségkárosodásért.

A Szolgáltató, az Ügyfél/Résztevő egyedi, allergiás reakcióért nem vállal felelősséget. Az Ügyfél/Résztevő köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, amennyiben tudomása van bármilyen allergiáról vagy érzékenységről, amelyet a kozmetikumban használt alapanyagok, vagy a kozmetikumok bőrre juttatása során használt eszközök okozhatnak.

Alkalmi smink készítése esetén az Ügyfél kérésére – egyedi ajánlatban foglalt kiszállási díj megfizetése mellett – a Szolgáltató helyszíni kiszállást is vállal.

Menyasszonyi smink készítése esetén először próbasmink elkészítésére – a Szolgáltató stúdiójában – kerül sor. A smink elkészültét követően az Ügyfél a szolgáltatási díj felének megfizetésére köteles. A második smink elkészítésére egyedi ajánlat alapján az esküvő helyszínén is sor kerülhet, amennyiben erre az Ügyfél igényt tart.

Az Ügyfél/Résztevő a szolgáltatás igénybevételekor tiszteletben tartja a Szolgáltatóra vonatkozó jogszabályokat és a Szolgáltató működési rendjét.

Az Ügyfél/Résztevő köteles a Szolgáltatóval együttműködni és tiszteletben tartani a Szolgáltató jogait.

A workshopon Résztvevő tudomásul veszi, hogy a workshopon tilos az elhangzottakat hang- vagy kép rögzítésére alkalmas eszközzel – a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül – rögzíteni. A Résztvevők kizárólag a Szolgáltató és a többi Résztvevő előzetes hozzájárulásával jogosultak felvételeket készíteni a szolgáltatás teljesítése során.

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

A jelen pontban írt kötelezettségek megsértése miatt az Ügyfél/Résztevő teljes körű felelősséggel tartozik. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut az Ügyfél/Résztevő által elkövetett jogsértés, jogosult 20.000 Ft, azaz húszezer forint összegű kötbérről számlát kiállítani az Ügyfél/Résztevő részére. Az Ügyfél/Résztevő köteles a számla összegét 8 napos fizetési határidő figyelembevételével kiegyenlíteni.

A Szolgáltató nem köt szerződést kiskorúakkal. Az Ügyfél/Résztevő a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy a szerződés megkötésekor 18. életévét betöltötte. 18 éven aluli Ügyfél/Résztevő esetén a törvényes képviselővel jön létre a szerződéses kapcsolat.

### **13. Adatvédelem:**

A Szolgáltató kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit.

A Szolgáltató megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy az Ügyfelek személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén a Szolgáltató székhelyén érhető el.

#### **14. Elállási jog:**

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén az Ügyfelet/Résztevőt (amennyiben Fogyasztóként jár el) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélküli elállási jog (felmondási jog) illeti meg.

Az Ügyfél ezen jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat megtétele, vagy a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében (és az alábbiakban) található elállási/felmondási nyilatkozatminta útján gyakorolhatja:

#### **Nyilatkozat-minta felmondáshoz**

**Címzett:** Török Anna egyéni vállalkozó

**Cím:** 1139 Budapest, Szegedi út 2. 6. em. 25. a.

Alulírott/ak ..... kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltsse ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

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

Kelt

A nyilatkozatot az Ügyfél/Résztevő elküldheti a Szolgáltatónak e-mailen ([info@annatorok.hu](mailto:info@annatorok.hu)), vagy székhelyére címzett postai levél (Török Anna egyéni vállalkozó 1139 Budapest, Szegedi út 2. 6. em. 25. a.) formájában. A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha az Ügyfél/Résztevő elállási szándékát legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher az Ügyfelet/Résztevőt terheli. Amennyiben az Ügyfél/Résztevő ilyen módon eláll a szerződéstől, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 naptári napon belül visszatéríti az Ügyfél/Résztevő által ellenszolgáltatásként



megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. A Szolgáltató az Ügyfélnek/Résztevőnek visszajáró összeget az Ügyfél/Résztevő által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Az Ügyfél/Résztevő kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de az Ügyfelet/Résztevőt ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

Ha a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 13. § vagy a 19. § szerinti esetben az Ügyfél/Résztevő a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni. Az Ügyfél/Résztevő által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha az Ügyfél/Résztevő bizonyítja, hogy az ilyen módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

#### **A fenti elállási jog nem illeti meg az Ügyfelet/Résztevőt:**

**Elállási jog nem illeti meg az Ügyfelet/Résztevőt a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés (a szolgáltatás egészének teljesítését követően) tekintetében, ha a Szolgáltató az Ügyfél/Résztevő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és az Ügyfél/Résztevő e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az itt írt elállási jogot.**

**Az Ügyfél/Résztevő tudomással bír arról, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kifejezetten beleegyezik abba, hogy a Szolgáltató a foglalt időpontban megkezdje a szolgáltatás teljesítését. Ezzel az Ügyfél/Résztevő elveszíti a jelen pontban részletezett elállási jogát, melyet az Ügyfél/Résztevő a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával tudomásul vesz.**

#### **15. A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:**

Amennyiben az Ügyfél/Résztevő a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni a Szolgáltató felé, azt szóban és írásban: postai úton (Török Anna egyéni vállalkozó 1139 Budapest, Szegedi út 2. 6. em. 25. a.) vagy elektronikus levélben ([info@annatorok.hu](mailto:info@annatorok.hu)) teheti meg.

A Szolgáltató minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha az Ügyfél/Résztevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek/Résztevőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Ügyfél/Résztevő neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Ügyfél/Résztevő panaszának részletes leírása, az Ügyfél/Résztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata az Ügyfél/Résztevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél/Résztevő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

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

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Ügyfelet/Résztevőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve az Ügyfél/Résztevő 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.

#### **16. Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem:**

A Szolgáltató ezúton tájékoztatja az Ügyfeleket/Résztevőket, hogy amennyiben az Ügyfél/Résztevő nem ért egyet a Szolgáltató válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez az Ügyfél/Résztevő lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat az Ügyfél/Résztevő.

#### **A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:**

##### **Budapesti Békéltető Testület**

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 1/ 4882-131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

Illetékességi terület: Budapest

#### **Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:**

### **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: +36-72/507-154

Mobil: +36-20/283-3422

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Honlap: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

Telefonszám: +36 46/501-090

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

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

Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

### **Budapesti Békéltető Testület**

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36 1/ 4882-131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

Illetékességi terület: Budapest

### **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: +36-62/554-250/118

E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

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

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

### **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: +3622/510-310

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

Honlap: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

### **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: [bekelteto.testulet@gymkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@gymkik.hu)

Honlap: [www.bekeltetesgyor.hu](http://www.bekeltetesgyor.hu)

Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

### **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.  
Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745  
Fax: 06-52-500-720

E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Honlap: [www.hmbekeltetes.hu](http://www.hmbekeltetes.hu)

Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Cím és levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefon: 06-1-792-7881

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

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

Illetékességi terület: Pest vármegye

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a vármegyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék az Ügyfél/Résztevő és a Szolgáltató között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy az Ügyfél/Résztevő megkísérelje a vitát közvetlenül a Szolgáltatóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, az Ügyfélnek/Résztevőnek csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület az Ügyfél/Résztevő hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása az Ügyfél/Résztevő kérelmére indul. A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- az Ügyfél/Résztevő nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a Szolgáltató nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
- az Ügyfél/Résztevő álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- az Ügyfél/Résztevő nyilatkozatát arról, hogy az Ügyfél/Résztevő a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- az Ügyfél/Résztevő nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,

- a Testület döntésére irányuló indítványt,
- az Ügyfél/Résztevő aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára az Ügyfél/Résztevő bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában az Ügyfél/Résztevő rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha az Ügyfél/Résztevő meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

Amennyiben az Ügyfél/Résztevő fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemről szóló törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

Az Ügyfél/Résztevő 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.

### **17. Online vitarendezés:**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, ahol az Ügyfelek/Résztevők regisztrálhatnak és lehetőségük nyílik arra, hogy az igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék, egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Ha az Ügyfél/Résztevő panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon lehetőség van kiválasztani a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform elérhetősége:

**ODR link:** <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

### **18. Vegyes és záró rendelkezések:**

Az Ügyfél/Résztevő szolgáltatásra való elektronikus jelentkezése feltételezi, hogy az Ügyfél/Résztevő az elektronikus szolgáltatásnyújtásra vonatkozó technikai, valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek hibájából, az informatikai, távközlési szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezését korlátozza vagy érvényteleníti, az nem érinti az Általános Szerződési Feltételek többi rendelkezésének érvényességét.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdések tekintetében a Magyar Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. tv.) és az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezések irányadók.

### **19. Vonatkozó jogszabályok:**

A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2024.12.17. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött szerződések tekintetében alkalmazandók.