

Általános Szerződési Feltételek

I. A Szerződő Felek

I.1. A Szolgáltató

Név: Demus Krisztina egyéni vállalkozó

Székhely: 1165 Budapest, Íjász utca 43/2.

Adószám: 59424662-1-42

Nyilvántartási szám: 57454292

Kapcsolattartó: Demus Krisztina

E-mail: hello@cloemarketing.hu

Az Adatkezelő által üzemeltetett weboldal címe: www.cloemarketing.hu

I.2. Az Ügyfelek

Ügyfélnek minősül, aki a www.cloemarketing.hu weboldal (a továbbiakban: **Weboldal**) bármely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a Weboldalra feltöltött ismeretanyagokból, online marketing szolgáltatásokból vásárol.

A Weboldal szolgáltatásait azok az **Ügyfelek** vehetik igénybe, akik elfogadják jelen Általános Szerződési Feltételeinket. Kérjük, amennyiben aktív felhasználója kíván lenni a Weboldalnak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában Ügyfél az a természetes személy, aki a Weboldal valamely szolgáltatását – saját nevében, vagy valamely szervezet képviseletében – igénybe veszi. Az Ügyfél a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kijelenti, hogy a Weboldal szolgáltatásainak igénybevétele tekintetében cselekvőképessége fennáll.

A Weboldalon elérhető szolgáltatások igénybevétele ráutaló magatartással történik. Az igénybe vett szolgáltatások vonatkozásában megkötött szerződések nem kerülnek iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerülnek megkötésre, későbbiekben nem kereshetőek vissza, magatartási kódexre nem utalnak. A Weboldal működésével kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

I.3. Főbb 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 tevő eszközt alkalmaznak.
- **Szolgáltató:** az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (a továbbiakban: vásárló)

- **Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a Fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a Fogyasztó pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.

II. Általános tudnivalók.

II.1. Az ÁSZF célja, módosítása, hatálya

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya a www.cloemarketing.hu Weboldalra terjed ki. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket azért adta ki, hogy ebben részletesen szabályozza a Weboldal szolgáltatásaival, és annak igénybevételével kapcsolatos feltételeket, a Szolgáltató, és az Ügyfél jogait, kötelezettségeit és egyéb, a Weboldal szolgáltatásaival összefüggő lényeges körülményeket.

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató és a vele szerződéses kapcsolatba lépő Ügyfél között létrejövő jogviszony általános feltételeit tartalmazza. A Weboldal valamely szolgáltatását igénybe vevő Ügyfél ráutaló magatartásával elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen Általános Szerződési Feltételeket. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a 2013.évi V. törvényben, a Polgári Törvénykönyvben (a továbbiakban: **Ptk.**), valamint a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvényben (a továbbiakban: **Szjt.**) foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az Általános Szerződési Feltételeket részben vagy egészben bármikor módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkor módosítása a közzétételkor lép hatályba, és mindaddig hatályban marad, amíg a Szolgáltató a Weboldal szolgáltatásait biztosítja, vagy az Általános Szerződési Feltételeket módosítja. Jelen Általános Szerződési Feltételek közzétételének, és egyben hatályba lépésének napja: **2023. május 10. napja.**

II.2. A szerződés tárgya:

A szerződés tárgya a Weboldalon található valamennyi szolgáltatás, amelyet az Ügyfelek, díj megfizetése ellenében igénybe vesznek, vagy megvásárolnak. A szerződés nyelve a magyar. A megrendelés rögzítésével az Ügyfél kijelenti, hogy a szolgáltatás paramétereit elfogadja és igényeinek mindenben eleget tevőnek ismeri el. A Szolgáltató biztosítja az Ügyfelek számára a Weboldal szolgáltatásainak igénybevételére, valamint az ott található tudásanyagok, tanfolyamok, és online marketing szolgáltatások megvásárlására szolgáló online felületet.

II.3. Termékkínálat meghatározása:

A Szolgáltató a Weboldalon online marketing, és vállalkozásfejlesztés témakörében online megrendelhető tudásanyagokat, tanfolyamokat és szolgáltatásokat tesz közzé

II.3.1. A webshopon keresztül megvásárolható termékek

- **Online kurzusok**

Az online kurzusok, termékek és szolgáltatások részletes leírása, jellemzői, és a kurzussal nyújtott szolgáltatások a www.cloemarketing.hu Weboldalon találhatóak.

II.3.2. Csomagajánlatok

Szolgáltató a II.3.1. pontban meghatározott termékek megvásárlásához az alábbi csomagokat kínálja:

- *Webshop marketing kurzus standard*
- *Webshop marketing kurzus expert*
- *Webshop marketing kurzus standard részletfizetési lehetőséggel*

II.4. Személyes adatok:

Az Ügyfelek személyes adatainak felhasználása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) hatályos szabályozásának értelmében történik. A Szolgáltató az ügyfelek adatait a szerződés teljesítése, és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja.

A Weboldal egyes funkcióinak használata során az Ügyfeleknek néhány személyes adatát meg kell adnia a Szolgáltató részére. A bekért adatokat a Szolgáltató rögzíti, tárolja, feldolgozza és használja. A bekért adatok a Weboldal megfelelő használatához, a kapcsolattartáshoz, a megrendelés teljesítéséhez, a lebonyolításhoz elengedhetetlenül szükségesek.

A Szolgáltató az Ügyfelek adatait kiemelt biztonsággal kezeli, használatuk során az Infotv. -nek megfelelően jár el, és az adatokat csak a Weboldal által nyújtott szolgáltatások teljesítése érdekében szükséges ideig tartja nyilván. A Szolgáltató által alkalmazott adatkezelési elvek, és részletes szabályok Szolgáltató által közzétett Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, mely a www.cloemarketing.hu Weboldalon érhető el.

III. A megrendelés folyamata

A www.cloemarketing.hu Weboldalhoz tartozó webshopban az Ügyfél az alábbi szolgáltatásokat rendelheti meg;

- *Webshop marketing kurzus standard*
- *Webshop marketing kurzus expert*
- *Webshop marketing kurzus standard részletfizetési lehetőséggel*

A www.cloemarketing.hu weboldal főmenüjében a „**WEBSHOP MARKETING**” menüpontot választva minden releváns információ megtalálható a választható kurzusokról.

A kurzusokra vonatkozó termékleírásnál, vagy a „**WEBSHOP MARKETING**” aloldal alján lévő aransyárga gombok valamelyikére kattintva lehet a választott termék vagy szolgáltatás megrendelésének folyamatát elindítani, majd a kosár oldalon egy összesítést találunk a kosárba helyezett termékekről, és amennyiben a vásárló rendelkezik kedvezmény igénybevételére jogosító, a Szolgáltató által kibocsájtott kuponnal, ebben az esetben a kuponkód megadására, és a kupon beváltására is ezen az oldalon van lehetőség. A „**TOVÁBB A PÉNZTÁRHOZ**” lehetőséget választva meg kell adni a számlázási adatokat, melyek a következők: teljes név, e-mail cím, telefonszám, számlázási cím, mely utóbbi esetében a céges számlázás opcionálisan kiválasztható. Fizetés előtt be kell jelölni az „*Eloolvastam, és elfogadom az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat*”, valamint „*Eloolvastam, és elfogadom az Adatkezelési tájékoztatót*” nyilatkozatok előtt lévő négyzetet.

Fizetés előtt egy tetszőleges jelszót is meg kell adni, melynek segítségével a vásárló a fizetést követően automatikusan létrehozza saját felhasználói fiókját, melyről elektronikus levélben külön értesítést kap. A felhasználói fiók létrehozására azért van szükség, mert a megvásárolt kurzushoz tartozó videók vagy egyéb oktatóanyagok ezen a felületen keresztül nézhetőek meg, de a fiókon keresztül módosíthatóak, vagy kiegészíthetőek a korábban megadott adatok is.

A fizetés módjának kiválasztását követően a „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” gombra kattintva indítható el a fizetés, és véglegesíthető a megrendelés.

Fizetést követően egy regisztrációs felületre navigál a weboldal, ahol egy tetszőleges felhasználónevet, és jelszót is meg kell adni, melynek segítségével a vásárló a fizetést követően létrehozza saját felhasználói fiókját, melyről elektronikus levélben külön értesítést kap. A vásárló által generált belépési adatok segítségével érhető el a továbbiakban a vásárolt kurzus tananyaga.

IV. A megrendelt szolgáltatás fizetésének módja, és a megrendelések feldolgoása

A szolgáltatások díja a Weboldalon kerül meghatározásra az adott kurzus, vagy egyéb szolgáltatás tematikájával és egyéb feltételeivel együtt.

VI.1. Lehetséges fizetési módok:

- Bankkártyával történő fizetés az alábbi fizetési szolgáltató közreműködésével:
- Bankkártyával történő fizetés a STRIPE fizetési szolgáltatón keresztül.
(www.stripe.com ÁSZF: <https://stripe.com/en-hu/terminal/legal> , GDPR: <https://stripe.com/en-hu/privacy>)

A fizetendő végösszeg minden költséget tartalmaz. A számlát, a fizetést követő 24 órán belül juttatjuk el a vásárló által megadott e-mail címre elektronikus levélben. A bankkártyás fizetés során meg kell adni annak a bankkártyának az adatait (kártyaszám, lejárat év/hónap, név, biztonsági kód) amelyhez rendelt bankszámláról a fizetés történik.

IV.2. A megrendelések feldolgoása, és a szolgáltatások igénybevétele

A megrendelések, és jelentkezések feldolgoása folyamatosan történik, a fizetéstől számított lehető legrövidebb időn belül, amely a legtöbb esetben a fizetést követő 1-2 órát jelent, mely időtartam – különösen valamely technikai, vagy egyéb fennakadás esetén – hosszabb is lehet.

A megvásárolt termékhez tartozó videók, és egyéb tudásanyagok a vásárlástól számított korlátlan ideig visszanezhetőek, azonban letölteni nem lehet azokat. A vásárlók elektronikus levélben kapnak értesítést a tananyag felhasználásának technikai feltételeiről.

IV.3. Díjjóváírási/Fizetési visszaigazolás és Regisztráció

A felek között a Szolgáltatás megvásárlására és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés a díj jóváírását tartalmazó e-mail kiküldésének napján jön létre. A sikeres fizetést követően a díjjóváírást visszaigazoló e-mail egyben a teljesítés megkezdéséről szóló visszaigazoló e-mailként érkezik meg az Ügyfélhez. A fizetést követően az Ügyfél egy regisztrációs felületet talál, amelyen a saját fiókjába történő belépéshez meg kell adnia felhasználónevet, e-mail címét, jelszavát, melyet követően az oktatóbázison található tudásanyag hozzáférhetővé válik. Az **elektronikus számlát** az ügyfél a fizetést követő 24 órán belül kapja meg.

IV.4. Kedvezményes árú csomagajánlatok, és részletfizetés

A Szolgáltató több kurzusból, szolgáltatásból álló, kedvezményes áron kínált csomagokat is összeállíthat, valamint részletfizetési kedvezményt is nyújthat, melynek részleteiről a weboldalon nyújt tájékoztatást.

V. Vételár/Szolgáltatási díj

A vételár mindig a kiválasztott Szolgáltatás mellett feltüntetett összeg, amely a bruttó vételár.

A Weboldalról megrendelhető Szolgáltatások árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. Az ármódosítás a módosítás időpontjában már megrendelt Szolgáltatásra nem vonatkozik.

VI. A szolgáltatás teljesítésének megtagadása/visszautasítása

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy megrendeléseket visszautasítson pl. versenyérdekellettét miatt.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltatás nyújtását – annak megkezdése előtt – megtagadja. Ilyen esetben az esetlegesen időközben már kifizetett ellenszolgáltatást haladéktalanul, de legkésőbb a Szolgáltatás nyújtás megtagadásáról szóló értesítés megküldését követő munkanapon megtéríti (STRIFE rendszerén keresztül az Ügyfél vásárláskor használt bankkártyájára visszatérítést kezdeményez) az Ügyfélnek. Amennyiben a Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles erről az Ügyfelet azonnal, de legkésőbb 3 munkanapon belül tájékoztatni. *Ebben az esetben a Megrendelő választása szerint a Szolgáltató felajánlhat másik időpontot a megrendelt szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan, vagy a Megrendelő kérheti az általa fizetett összeg haladéktalan, de legkésőbb az értesítést követő 3 napon belüli visszatérítését.*

VII. Felelősség:

A Szolgáltató a Tudásanyagokat elsősorban a szolgáltatás adatlapján meghatározott célcsoport számára fejleszti. A Szolgáltatások tartalmi a Szolgáltató előzetes, nem reprezentatív felmérése alapján kerülnek kifejlesztésre. A Tudásanyagok nem adnak semmilyen iskolai végzettséget. A Szolgáltató nem vállal felelősséget arra nézve, hogy az általa kínált Tudásanyagok/Szolgáltatások megvalósítása az Ügyfél részéről sikeresen megtörténik, és arra nézve sem, hogy az – sikeres megvalósítás esetén – önmagában elegendő a megrendelt **online kurzus** által szándékolt célok eléréséhez, tekintve, hogy azt sok, a Szolgáltatótól és a szolgáltatástól független körülmény befolyásolja.

A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető problémákért, hibákért semminemű felelősség nem terheli.

A Szolgáltatót továbbá nem terheli felelősség az abból adódó károkért, hogy az Ügyfél a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely, nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

A Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy kizárólag előzetes fizetés esetén szolgálja ki, vagy egyáltalán ne szolgálja ki azokat az Ügyfeleket, akik rendszeresen nem tartják be jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt szabályokat, vagy más módon kárt okoznak a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató nem felel az internetes hálózat esetleges műszaki hibáiból, a kommunikációs eszközök esetleges meghibásodásából, bármely szoftver vagy program meghibásodásából, esetleges technikai meghibásodásokról eredő károkért.

A Weboldal szolgáltatásainak igénybevétele feltételezi az ügyfelek részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. A felhasználó, illetve ügyfél tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és vásárlással kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodni a számítógépe biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről.

A Weboldalon küldött rendeléssel minden ügyfél kijelenti, hogy a jelen üzletszabályzatot megértette és elfogadja, valamint cselekvőképességet kizáró, vagy korlátozó ok velem szemben nem áll fent. Weboldalunkon csak a felsorolt fizetési módok közül lehet választani. Az ettől eltérő megrendelés ellenértékének kifizetéséért Weboldalunk nem vállal felelősséget.

VIII. Elállási jog

VIII.1. Az elállási jog gyakorlása általában

A 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet alapján a Fogyasztóként eljáró vásárló (lásd: I.3. pont) az üzlethelyiségen kívül kötött, és távollévők között létrejött szerződéstől a terméknek Fogyasztó, vagy a Fogyasztó által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat. A Fogyasztó, mint vásárló (Jelen fejezetben a továbbiakban: **Fogyasztó**) ezt a jogát a 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozat-minta használatával, vagy egyéb erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja. **A Fogyasztó nyilatkozatát postai úton a 1165 Budapest, Íjász utca 43/2.alatti címre, vagy elektronikus úton az hello@cloemarketing.hu címre küldheti el.**

VIII.2. A www.cloemarketing.hu webshopon keresztül forgalmazott termékekre vonatkozó elállási jog

A www.cloemarketing.hu webshopban forgalmazott termékek nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalomnak tekinthetőek, ezért a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdésének m.) pontja alapján a Fogyasztó elveszíti elállási jogát, amennyiben a vállalkozás a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fogyasztó ezzel egyidejűleg nyilatkozott arról, hogy elállási jogának elvesztését tudomásul vette.

Ennek alapján, amennyiben a Szolgáltató, mint vállalkozás a vásárlás napjától számított 14 napon belül a szolgáltatás nyújtását megkezdi, ebben az esetben a Fogyasztó a rendelés véglegesítésével egyben kifejezett hozzájárulását is adja a teljesítés megkezdéséhez, amely az elállási jog elvesztésének tudomásulvételét is jelenti. A Fogyasztót ilyen esetben elállási jog nem illeti meg.

Egyes szolgáltatások esetén Szolgáltató egyszeri regisztrációs díjat számíthat fel, mely nem tartozik a Szolgáltató visszatérítési kötelezettségének körébe.

VIII.3. A Fogyasztó elállási nyilatkozatának érvényessége

Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó nyilatkozatát határidőn belül elküldi. A határidő 14 nap.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát e rendelkezéssel összhangban gyakorolta.

A Szolgáltató a Fogyasztó elállási nyilatkozatát annak megérkezését követően köteles elektronikus adathordozón visszaigazolni.

VIII.4. A Szolgáltató kötelezettségei a Fogyasztó elállása esetén A Szolgáltató visszatérítési kötelezettsége

Ha a Fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-nak megfelelően eláll a szerződéstől, a Szolgáltató legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

VIII.5. A Szolgáltató visszatérítési kötelezettségének módja

A45/2014.(II.26.) Korm. rendelet 22.§-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a Szolgáltató a Fogyasztónak visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. A Fogyasztó által hibásan

és/vagy pontatlanul megadott bankszámlaszám, vagy postai cím következtében történő késedelem miatt a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

IX. Kellékszavatosság

Az ügyfelek, mint fogyasztók tájékoztatásának jelen pontja a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklete alkalmazásával készült.

IX.1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Üzemeltető hibás teljesítése esetén az Üzemeltetővel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Amennyiben a Weboldal által nyújtott szolgáltatás hibás, az Ügyfél kérheti, hogy a hiba kijavítása haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül történjen meg. Amennyiben Üzemeltető e határidőn belül a hibát nem javítja ki, díjfizetős szolgáltatás esetén a hibás szolgáltatásért megfizetett díj visszajár az ügyfélnek. Amennyiben az ügyfél a hibás szolgáltatás nyújtását követően érdekmúlását valószínűsíti, ebben az esetben kérheti az általa megfizetett díj hiba kijavítása nélküli visszatérítését.

Milyen határidőben érvényesítheti az ügyfél kellékszavatossági igényét?

Az ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk az ügyfelek figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesíthetik.

Kivel szemben érvényesíthetik az Ügyfelek kellékszavatossági igényeiket?

Az ügyfelek az Üzemeltetővel szemben érvényesíthetik kellékszavatossági igényeiket.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogok érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igények érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a szolgáltatást az Üzemeltető nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy az Ügyfél által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

IX. A szellemi tulajdon védelme

A www.cloemarketing.hu mint Weboldal, és az e Weboldalon található tartalmak szerzői jogi műnek minősülnek, és az Sztj. hatálya alá tartoznak. Tilos a Weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül. A Weboldalról és azok adatbázisaiból bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a Domain-neveire.

Tilos a Weboldalak tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata,

amellyel a Weboldalak vagy azok bármely része módosítható, vagy indexelhető.

X. Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek

Az Ügyfél, mint fogyasztó (a továbbiakban e rész alkalmazásában: **fogyasztó**) a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: Demus Krisztina egyéni vállalkozó

Székhely: 1165 Budapest, Íjász utca 43/2.

Adószám: 59424662-1-42

Nyilvántartási szám: 57454292

Kapcsolattartó: Demus Krisztina

E-mail: hello@cloemarketing.hu

A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval a panaszát, amely a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az áru, fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a fogyasztó 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 a fogyasztónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. 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:

1. a fogyasztó 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 Szolgáltató 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 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 fogyasztót 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 fogyasztó 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 Szolgáltató és a fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

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 járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

X.1. Bírósági eljárás

Ügyfél 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.

Tájékoztatjuk, hogy Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A Szolgáltatót, **mint vállalkozást** a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő válaszirattal megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti megjelenési kötelezettség („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”). Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén kötelező bírságszabás alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevéttel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételenek 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. A kötelező bírság bevezetésével a jogalkotó a békéltető testületekkel való együttműködés nyomatékosítását, illetve a vállalkozásoknak a békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének biztosítását célozza.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz 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 a fogyasztó 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 elegendő 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

- a. a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c. ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- d. a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e. a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- f. a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
- g. a testület döntésére irányuló indítványt,
- h. a fogyasztó aláírását.

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

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.