

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató által nyújtott Travel Coach szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit tartalmazzák, valamint meghatározzák a Szolgáltató és a szolgáltatásokat igénybe vevő természetes személy (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit

- **Szolgáltató neve:** Homoki Zsuzsanna egyéni vállalkozó
- **Székhely:** 1164 Budapest, Budapesti út 153/A. 1.em. 1.ajtó
- **Adószám:** 52988468-1-42
- **Nyilvántartási szám:** 62504874
- **E-mail cím:** zsuzsa@travelcoach.hu
- **Telefonszám:** +36 30 311 4087
- Weboldal címe: www.travelcoach.hu
- Tárhelyszolgáltató adatai: Tárhely.eu Kft. (1144 Budapest, Ormánság utca 4. X.em. 241.; adószám: 14571332-2-42)

A továbbiakban: **Szolgáltató**.

2. AZ ÁSZF HATÁLYA

2.2. Az ÁSZF személyi és tárgyi hatálya

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan természetes személyre (a továbbiakban: Ügyfél), aki a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe veszi, illetve azok igénybevételére ajánlatot kér, időpontot foglal vagy szerződést köt.

Jelen ÁSZF különösen az alábbi szolgáltatásokra terjed ki:

- díjmentes előzetes konzultáció,
- online 1:1 Travel Coaching szolgáltatás,
- Utazás & Coaching elnevezésű személyes coaching szolgáltatás,
- a Szolgáltató által biztosított ingyenes szakmai tartalmak.

Amennyiben a Szolgáltató új szolgáltatást vezet be, annak igénybevételére jelen ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók, kivéve, ha a Szolgáltató ettől eltérő feltételeket tesz közzé.

Jelen ÁSZF személyi hatálya kizárólag a 18. életévüket betöltött, cselekvőképes természetes személyekre terjed ki, akik a Szolgáltató szolgáltatásait saját nevükben veszik igénybe.

A Szolgáltató 18 év alatti személyek részére szolgáltatást nem nyújt, ezért ilyen személyek a szolgáltatásra nem jelentkezhetnek és szerződést nem köthetnek.

2.3. Az ÁSZF elfogadása

Az Ügyfél jelen ÁSZF-et a szolgáltatás megrendelésével, időpontfoglalással, illetve a weboldalon elhelyezett, erre szolgáló önálló, nem előre bejelölt jelölőnégyzet (checkbox) kifejezett kiválasztásával fogadja el. Az Ügyfél személyes adatainak kezelésével kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF-től elkülönülten, egy külön erre szolgáló jelölőnégyzet bejelölésével veszi tudomásul, az Adatkezelési Tájékoztató megismerését követően. Az ÁSZF elfogadása a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételének feltétele.

A Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, amennyiben azt jogszabályváltozás, hatósági gyakorlat módosulása, a szolgáltatás fejlesztése vagy egyéb működési ok indokolja. A módosítás a weboldalon történő közzététellel válik hatályossá.

A módosítás a már létrejött szerződéseket nem érinti, kivéve, ha ahhoz az Ügyfél kifejezetten hozzájárul.

2.4. A szerződés létrejötte

A szerződés az egyes szolgáltatások esetében eltérő módon jön létre.

a) **Online 1:1 Travel Coaching:** Az online 1:1 Travel Coaching szolgáltatás igénybevételének feltétele a Szolgáltató által megküldött jelentkezési űrlap teljes körű kitöltése, az ÁSZF és az Adatkezelési Tájékoztató elfogadása, valamint a jelentkezés Szolgáltató általi visszaigazolása.

b) **Utazás & Coaching:** Az Utazás & Coaching szolgáltatás esetében a szerződés kizárólag a Felek között létrejövő külön írásbeli egyedi szerződés aláírásával jön létre. Jelen ÁSZF az egyedi szerződés elválaszthatatlan részét képezi. Amennyiben a jelen ÁSZF és az egyedi szerződés rendelkezései között eltérés áll fenn, az egyedi szerződés rendelkezései az irányadók.

c) **Díjmentes konzultáció:** A díjmentes konzultáció nem minősül coaching szolgáltatásnak, és önmagában nem keletkeztet a Felek között coaching szolgáltatás nyújtására irányuló szerződéses jogviszonyt. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a díjmentes konzultációt követően szakmai megfontolások alapján a coaching szolgáltatás nyújtását indokolás nélkül visszautasítsa. A Felek között szerződés kizárólag a kölcsönös megállapodás létrejöttét követően jön létre.

2.5. A szerződés nyelve

A szerződés nyelve magyar.

A Szolgáltató a szerződés megkötését követően a szerződés tartalmát nem iktatja külön nyilvántartásba, azonban a szerződés létrejöttét igazoló elektronikus kommunikációt és a jogszabály alapján megőrzendő dokumentumokat a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ideig megőrzi.

3. A SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

3.1. A szolgáltatás jellege

A Szolgáltató a weboldalon meghatározott szolgáltatásokat coaching szolgáltatásként nyújtja.

A coaching olyan strukturált, együttműködésen alapuló folyamat, amelynek célja az Ügyfél önismeretének fejlesztése, saját erőforrásainak tudatosítása, valamint személyes céljai elérésének

támogatása. A coaching során a Szolgáltató kérdésekkel, visszajelzésekkel és coaching eszközökkel támogatja az Ügyfelet saját megoldásainak megtalálásában.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás különösen az utazással kapcsolatos önismereti folyamatokra, elakadások feltárására, az egyedüli utazással kapcsolatos félelmek oldására, valamint az utazás élményének személyes fejlődést támogató eszközként történő alkalmazására irányul. A coaching folyamat során az Ügyfél saját döntéseiért és azok következményeiért maga felelős, a Szolgáltató a döntések meghozatalában támogatást nyújt, azonban azokat nem hozza meg az Ügyfél helyett

3.2. A szolgáltatás keretei

A Szolgáltató nem nyújt:

- egészségügyi szolgáltatást;
- pszichológiai vagy klinikai szakpszichológiai ellátást;
- pszichoterápiát;
- pszichiátriai kezelést;
- mentálhigiénés vagy egészségügyi diagnózist;
- orvosi tanácsadást.

A coaching szolgáltatás nem helyettesíti az egészségügyi vagy pszichológiai ellátást.

Amennyiben a coaching folyamat során a Szolgáltató megítélése szerint az Ügyfél problémája meghaladja a coaching kompetenciahatárait, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni vagy a már megkezdett coaching folyamatot megszüntetni, és szükség esetén megfelelő szakember felkeresését javasolni és – amennyiben azt indokoltnak tartja – megfelelő egészségügyi vagy mentális egészségügyi szakember felkeresését javasolhatja.

3.3. Az együttműködés alapelvei

A coaching folyamat az Ügyfél és a Szolgáltató kölcsönös együttműködésére épül. Az Ügyfél vállalja, hogy a coaching folyamat során a legjobb tudomása szerint valós információkat oszt meg, valamint a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatja minden olyan körülményről, amely a coaching folyamatot érdemben befolyásolhatja.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy

- a coaching aktív részvételt igényel;
- a coaching eredményessége jelentős mértékben függ az Ügyfél együttműködésétől és elköteleződésétől;
- a Szolgáltató konkrét eredmény, élethelyzeti változás vagy meghatározott cél elérését nem garantálja.

A Szolgáltató a coaching folyamat során minden esetben a tőle elvárható szakmai gondossággal jár el.

3.4. Elektronikus kommunikáció

A Szolgáltató és az Ügyfél a szolgáltatás nyújtásával összefüggő kommunikáció során elsődlegesen elektronikus kapcsolattartást alkalmaznak.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások igénybevételével összefüggő tájékoztatások, visszaigazolások, időpont-egyeztetések, értesítések, számlák, valamint egyéb információk elektronikus úton kerülnek megküldésre.

Az Ügyfél köteles olyan e-mail címet és telefonszámot megadni, amelyeken a szolgáltatás teljes időtartama alatt elérhető. Az Ügyfél köteles az adataiban bekövetkezett változásról haladéktalanul tájékoztatni a Szolgáltatót.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, ha az elektronikus üzenet az Ügyfél érdekkörében felmerülő okból – különösen hibás e-mail cím megadása, megtelt postafiók, spam szűrés vagy egyéb technikai hiba miatt – nem érkezik meg.

A Szolgáltató a coaching alkalmakról vagy az Utazás & Coaching szolgáltatás időpontjáról emlékeztető üzenetet küldhet, azonban erre nem köteles. Az emlékeztető üzenet elmaradása nem érinti az egyeztetett időpont érvényességét, és nem mentesíti az Ügyfelet a jelen ÁSZF-ben vagy az egyedi szerződésben meghatározott kötelezettségei alól. A Felek elfogadják, hogy az elektronikus kommunikáció során tett nyilatkozatok bizonyítékként felhasználhatók a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdések rendezése során.

3.5. Online coaching technikai feltételei

Az online coaching alkalom online meeting platform (pl. Google Meet) igénybevételével kerülnek megtartásra.

Az Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy az online coaching időpontjában rendelkezzen:

- megfelelő internetkapcsolattal,
- kamerával és mikrofonnal rendelkező eszközzel,
- olyan környezettel, amely a zavartalan és bizalmas coaching folyamatot lehetővé teszi.

A Szolgáltató jogosult a coaching alkalom megkezdését elhalasztani vagy megszakítani, amennyiben az Ügyfél oldalán felmerülő technikai probléma vagy egyéb körülmény miatt a szolgáltatás szakmailag megfelelő módon nem nyújtható.

Amennyiben az online coaching alkalom az Ügyfél oldalán felmerülő technikai probléma miatt legalább 15 percig nem kezdhető meg, a coaching alkalom a lemondásra vonatkozó szabályok szerint kezelhető.

Amennyiben a technikai probléma a Szolgáltató érdekkörében merül fel, a Felek egyeztetett időpontban díjmentesen pótolják az elmaradt coaching alkalmat.

Az online coaching alkalmakról kép-, hang- vagy videófelvétel kizárólag a Felek előzetes írásbeli megállapodása alapján készíthető.

3.6. Árak

A szolgáltatások aktuális díjai a Szolgáltató egyedi ajánlatában kerülnek feltüntetésre.

3.7. Fizetési módok

Az egyes szolgáltatások eltérő fizetési feltételekkel vehetők igénybe, amelyeket jelen ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó fejezete, illetve az egyedi szerződés tartalmaz. Az alkalmazható fizetési módot minden esetben az adott szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatás/ajánlat tartalmazza.

3.8. Számlázás

A Szolgáltató a befizetésekről elektronikus számlát állít ki. Az Ügyfél köteles a számlát annak kézhezvételét követően ellenőrizni, és az esetleges hibát haladéktalanul jelezni a Szolgáltató részére.

Az Ügyfél köteles a számlázáshoz szükséges adatokat a valóságnak megfelelően megadni. Az ezek hibájából eredő következményekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

3.9. Vis maior

A Szolgáltató nem felel a szerződés teljesítésének elmaradásáért vagy késedelméért, ha azt olyan elháríthatatlan külső ok idézi elő, amely a Szolgáltató működési körén kívül esik, és amelyet kellő gondosság mellett sem lehetett volna előre látni vagy elhárítani.

Ilyen különösen természeti katasztrófa, járvány, hatósági intézkedés, közüzemi szolgáltatás tartós kiesése, internet- vagy távközlési szolgáltatás súlyos zavara, illetve egyéb rendkívüli esemény.

A Szolgáltató ilyen esetben törekszik arra, hogy az Ügyfelet a lehető legrövidebb időn belül tájékoztassa, és – amennyiben lehetséges – új teljesítési időpontot biztosítson.

3.10. Panaszkezelés

Az Ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos panaszát a Szolgáltató részére elektronikus levélben vagy postai úton is megküldheti.

A Szolgáltató a beérkezett panaszokat a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kivizsgálja, és indokolással ellátott választ ad. A panaszkezelés részletes szabályait, valamint a fogyasztói jogérvényesítés lehetőségeit a jelen ÁSZF későbbi rendelkezései tartalmazzák.

4. DÍJMENTES ELŐZETES KONZULTÁCIÓ

4.1. A díjmentes konzultáció célja

A Szolgáltató lehetőséget biztosít díjmentes előzetes konzultáció igénybevételére.

A díjmentes konzultáció célja, hogy a Felek megismerjék egymást, áttekinthessék az Ügyfél céljait, valamint közösen megítéljék, hogy a Szolgáltató által nyújtott coaching szolgáltatás megfelelő támogatást jelenthet-e az Ügyfél számára.

A díjmentes konzultáció nem minősül coaching szolgáltatásnak, tanácsadásnak vagy terápiának, és önmagában nem hoz létre coaching szolgáltatás nyújtására irányuló szerződéses jogviszonyt.

4.2. Jelentkezés

A díjmentes konzultációra történő jelentkezés a Szolgáltató által biztosított időpontfoglalási lehetőségen vagy egyéb, a Szolgáltató által meghatározott kapcsolattartási csatornán keresztül történik.

A Szolgáltató jogosult a konzultáció időpontját indokolt esetben módosítani, amelyről az Ügyfelet haladéktalanul tájékoztatja.

4.3. A konzultáció eredménye

A díjmentes konzultáció lezárását követően a Szolgáltató és az Ügyfél közösen döntenek arról, hogy megkezdik-e a coaching folyamatot.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy szakmai megítélése alapján a coaching szolgáltatás nyújtását visszautasítsa, amennyiben megítélése szerint:

- az Ügyfél problémája a coaching kompetenciahatárain kívül esik;
- a coaching nem jelentene megfelelő támogatási formát;
- a szolgáltatás biztonságos vagy szakmailag megfelelő nyújtása egyéb okból nem biztosítható.

A szolgáltatás visszautasítását a Szolgáltató indokolhatja, azonban erre nem köteles.

4.4. Jelentkezés a coaching szolgáltatásra

Amennyiben a Felek a coaching folyamat megkezdése mellett döntenek, az Ügyfél a Szolgáltató által biztosított jelentkezési űrlap kitöltésével kezdeményezi a szolgáltatás megrendelését.

A jelentkezési űrlap kitöltése során az Ügyfél különösen:

- megadja a szolgáltatás teljesítéséhez és a számlázáshoz szükséges adatokat;
- kiválasztja az igénybe venni kívánt szolgáltatást vagy fizetési konstrukciót;
- nyilatkozik a szolgáltatás igénybe vételét érintő lényeges körülményekről;
- elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit;
- megismeri az Adatkezelési Tájékoztatót.

Az online 1:1 Travel Coaching szolgáltatásra vonatkozó szerződés a jelentkezési űrlap Szolgáltató általi visszaigazolásával jön létre.

5. ONLINE 1:1 TRAVEL COACHING

5.1. A szolgáltatás tárgya

Az Online 1:1 Travel Coaching olyan egyéni coaching szolgáltatás, amelynek célja az Ügyfél önismeretének fejlesztése, az utazással kapcsolatos elakadások, félelmek és belső akadályok feltárása, valamint azok feldolgozásának támogatása coaching módszertan alkalmazásával.

A szolgáltatás online formában, előre egyeztetett időpont(ok)ban kerül megtartásra.

5.2. A szerződés létrejötte

Az online coaching szolgáltatásra irányuló szerződés az Ügyfél által kitöltött jelentkezési űrlap Szolgáltató általi visszaigazolásával jön létre.

Az Ügyfél a jelentkezési űrlap kitöltésével kijelenti, hogy:

- az ÁSZF rendelkezéseit megismerte és elfogadta;

- az Adatkezelési Tájékoztatót megismerte;
- a jelentkezés során megadott adatai a valóságnak megfelelnek.

5.3. A coaching alkalom időpontja

A coaching alkalom időpontját a Felek közösen egyeztetik.

Az időpont kizárólag a Szolgáltató visszaigazolását követően tekinthető véglegesnek.

5.4. A coaching alkalom időtartama

Egy coaching alkalom időtartama **60 perc**, kivéve, ha a Felek ettől eltérően állapodnak meg.

A coaching alkalom a megbeszélt időpontban kezdődik. Amennyiben az Ügyfél késve csatlakozik, a coaching alkalom időtartama a késedelem időtartamával nem hosszabbodik meg.

5.5. Díjfizetés

Az online coaching szolgáltatás díját az Ügyfél az általa választott konstrukciónak megfelelően fizeti meg. A Szolgáltató különösen az alábbi fizetési konstrukciókat alkalmazhatja:

- alkalmankénti díjfizetés;
- több alkalmas coaching csomag előre történő megfizetésével.

Az aktuális díjazást minden esetben a Szolgáltató ajánlata tartalmazza.

5.6. Lemondás és időpont módosítása

Ügyfél a coaching alkalom időpontját a megbeszélt időpontot megelőző legalább 24 órával jogosult díjmentesen lemondani vagy módosítani.

Amennyiben az Ügyfél a coaching alkalmat 24 órán belül mondja le, vagy az előre egyeztetett időpontban nem jelenik meg, az alkalom megtartottnak minősül.

Alkalmankénti díjfizetés esetén az Ügyfél köteles a coaching alkalom teljes díját megfizetni. Előre megvásárolt coaching csomag esetén a coaching alkalom a csomagból felhasználtként minősül.

Ez alól kivételt képez, ha a lemondás olyan előre nem látható, rendkívüli esemény miatt történik, amelyet az Ügyfél hitelt érdemlően igazol (különösen sürgős egészségügyi ok). Ilyen esetben a Szolgáltató egyedi mérlegelés alapján dönthet új időpont biztosításáról.

Amennyiben a coaching alkalom elmaradása a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következik be, a Felek új időpontban állapodnak meg.

5.7. Több alkalmas coaching csomagok

A több alkalmas coaching csomagok díját az Ügyfél előre fizeti meg.

A coaching csomag megvásárlását követően a Szolgáltató a coaching alkalmakat a Felek által egyeztetett időpontokban biztosítja.

A coaching csomag más személyre nem ruházható át.

A coaching csomag fel nem használt alkalmai pénzben nem válthatók vissza, kivéve, ha a Szolgáltató ettől eltérően rendelkezik.

Több alkalmas coaching csomag a megvásárlás napjától számított 6 hónapig használható fel. A fel nem használt alkalmak a határidő lejártát követően automatikusan érvényüket veszítik, azok ellenértéke nem visszatéríthető és más szolgáltatásra nem váltható át.

5.8. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató jogosult a coaching alkalom megtartását megtagadni vagy a coaching folyamatot megszüntetni, amennyiben különösen:

- az Ügyfél valótlan adatokat adott meg;
- a coaching során olyan körülmény merül fel, amely a coaching kompetenciahatárain kívül esik;
- az Ügyfél magatartása a coaching folyamatot ellehetetleníti;
- az Ügyfél a jelen ÁSZF rendelkezéseit súlyosan megsérti.

5.9. Az Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél köteles:

- a coaching alkalmakon együttműködni;
- a megbeszélt időpontban megjelenni;
- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai feltételeket biztosítani;
- a coaching folyamatot érintő lényeges körülményekről a Szolgáltatót tájékoztatni.

5.10. Titoktartás

A Szolgáltató vállalja, hogy a coaching folyamat során tudomására jutott személyes információkat bizalmasan kezeli.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a coaching folyamat során átadott módszerek, feladatok, írásos segédanyagok és egyéb szakmai anyagok a Szolgáltató szellemi tulajdonát képezik, azok harmadik személy részére történő átadása, nyilvánosságra hozatala vagy üzletszerű felhasználása a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem megengedett.

6. UTAZÁS & COACHING

6.1. A szolgáltatás jellege

Az **Utazás & Coaching** szolgáltatás egy egész napos, személyes jelenléttel megvalósuló coaching folyamat, amelynek során a Felek előre egyeztetett helyszínre utaznak annak érdekében, hogy az Ügyfél számára a megszokott környezetből való kiszakadás támogassa a coaching folyamatot.

A coaching folyamat elsődleges célja az Ügyfél elakadásainak, visszatartó hiedelmeinek feltárása, valamint az utazás önismereti eszközként való alkalmazása. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a közös

utazás kizárólag a coaching szolgáltatás megvalósításának keretét biztosítja, önálló személyszállítási szolgáltatás nyújtására a Szolgáltató nem vállal kötelezettséget.

6.2. A szolgáltatás jogi jellege

Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás nem minősül a turizmusról szóló törvény és a vonatkozó kormányrendeletek szerinti utazásszervezői, utazásközvetítői vagy egyéb utazási csomagszolgáltatásnak, valamint nem minősül személyszállítási szolgáltatásnak.

A Szolgáltató kizárólag a coaching szolgáltatást nyújtja. A közös utazás során felmerülő esetleges utazási és szálláshelyszolgáltatásokat (pl. repülőjegy, vonatjegy, szállásfoglalás, helyi közlekedés, utasbiztosítás) az Ügyfél köteles saját nevében és közvetlenül a szolgáltatóknál megrendelni és kifizetni. A Szolgáltató nem jogosult az Ügyfél helyett vagy nevében utazással összefüggő foglalásokat intézni, azok ellenértékét beszedni vagy kezelni.

Az utazás során felmerülő, a coaching szolgáltatás nyújtásához közvetlenül nem kapcsolódó személyes kiadásokat (különösen étkezés, belépőjegyek, saját fogyasztás, idegenforgalmi adó) az Ügyfél maga viseli, kivéve, ha a Felek az egyedi szerződésben ettől eltérően állapodnak meg.

6.3. Egyedi szerződés

Az Utazás & Coaching szolgáltatás kizárólag a Felek között létrejövő külön írásbeli szerződés alapján vehető igénybe. Az egyedi szerződés különösen tartalmazza:

- a coaching időpontját,
- az indulás helyét,
- a tervezett útvonalat vagy helyszínt,
- a szolgáltatási díjat,
- az előleg összegét,
- a fennmaradó díj megfizetésének feltételeit,
- a Felek egyedi megállapodásait.

Amennyiben a jelen ÁSZF és az egyedi szerződés rendelkezései között eltérés áll fenn, az egyedi szerződés rendelkezései irányadók. Az egyedi szerződés a jelen ÁSZF rendelkezéseit egészíti ki, és kizárólag az adott coaching programra vonatkozó egyedi feltételeket tartalmazza.

6.4. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az Ügyfél kijelenti, hogy legjobb tudomása szerint nincs olyan egészségi vagy mentális állapota, illetve egyéb körülménye, amely a coaching szolgáltatásban vagy a közös utazásban való biztonságos részvételét akadályozná.

Az Ügyfél köteles a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni minden olyan körülményről, amely a szolgáltatás biztonságos teljesítését befolyásolhatja.

Külföldi út esetén az Ügyfél köteles gondoskodni a szükséges úti okmányok érvényességéről, valamint a jogszabályok által előírt beutazási feltételek teljesítéséről.

A Szolgáltató javasolja, hogy külföldi út esetén az Ügyfél megfelelő utasbiztosítással rendelkezzen.

6.5. Előleg és fizetés

Az Utazás & Coaching szolgáltatás igénybevételének feltétele a szolgáltatási díj 50%-ának előlegként történő megfizetése. Az előleg a szolgáltatás teljes díjába beszámít.

A szolgáltatásra irányuló szerződés a Felek által aláírt egyedi szerződés aláírásának napján lép hatályba. A fennmaradó szolgáltatási díjat az egyedi szerződésben meghatározott módon és határidőben kell megfizetni.

6.6. Lemondás

Az Utazás & Coaching szolgáltatás egész napos jellege, valamint a Szolgáltató részéről felmerülő előzetes szervezési feladatok és kapacitás-lekötés miatt az egyeztetett időpont lemondására vagy módosítására az alábbi szabályok vonatkoznak:

a) Időpont-módosítás vagy lemondás (7 napon túl):

A coaching egyeztetett időpontját megelőző 7. napot megelőzően közölt lemondás vagy időpont-módosítás nem eredményezi a szerződés megszűnését, kizárólag az egyeztetett időpontmódosításának minősül. A Felek kötelesek új időpontot egyeztetni.

Amennyiben a Szolgáltatónál a lemondott időponttal összefüggésben előzetesen igazolt, ésszerű és ténylegesen felmerült, harmadik személy részére már megfizetett és vissza nem téríthető költség (különösen jegy-, belépő- vagy foglalási díj) keletkezett, a Szolgáltató jogosult ezen költségeket a megfizetett előleg összegéből levonni.

Az új időpontban megvalósuló coachingot megelőzően az Ügyfél köteles ezen költségeket a Szolgáltató részére ismételtén megtéríteni.

b) Lemondás vagy időpont módosítása a szolgáltatást megelőző 7 napon belül

Amennyiben az Ügyfél a coaching egyeztetett időpontját megelőző 7 napon belül, de 24 óránál korábban mondja le a szolgáltatást vagy kéri annak módosítását, a Szolgáltató jogosult lemondási díjat felszámítani.

A lemondási díj összege a szolgáltatási díj 50%-a, amelyet a Szolgáltató a már megfizetett előleg összegébe beszámít.

c) Lemondás a szolgáltatást megelőző 24 órán belül vagy meg nem jelenés

Amennyiben az Ügyfél a coaching egyeztetett időpontját megelőző 24 órán belül mondja le a szolgáltatást, kéri annak módosítását, vagy a megbeszélt időpontban nem jelenik meg, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljes díjára.

Erre tekintettel az Ügyfél köteles a szolgáltatási díj fennmaradó 50%-át is megfizetni, figyelemmel arra, hogy a Szolgáltató a teljes napot az Ügyfél részére fenntartotta, a coaching folyamat előkészítését elvégezte, valamint az adott időpontot más ügyfél részére már nem tudta biztosítani.

Ebben az esetben a Szolgáltató új időpont biztosítására nem köteles.

d) Vis maior

A fenti szabályok alól kivételt képez, ha a lemondás olyan előre nem látható, rendkívüli és elháríthatatlan esemény (vis maior) miatt történik, amelyet az Ügyfél hitelt érdemlően igazol. Ilyennek minősülhet különösen sürgős kórházi ellátást igénylő egészségügyi vészhelyzet, súlyos baleset vagy más hasonló rendkívüli esemény.

Ilyen esetben a Szolgáltató egyedi mérlegelés alapján jogosult – de nem köteles – új időpontot biztosítani, illetve a megfizetett előleg vagy szolgáltatási díj teljes vagy részleges visszatérítéséről dönten.

e) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok

Amennyiben a szolgáltatás elmaradása a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következik be, a Felek új időpontban állapodnak meg, vagy – az Ügyfél választása szerint – a Szolgáltató a megfizetett előleg teljes összegét visszatéríti.

f) A lemondás módja

A lemondás vagy az időpont módosítására irányuló kérelem kizárólag írásban, e-mailben vagy a Felek által rendszeresen használt elektronikus üzenetküldő felületen (pl. Messenger) közzölhető.

Az időpont módosítása kizárólag akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta.

6.7. Felelősség

Az Ügyfél köteles a közös utazás során a Szolgáltató biztonsági utasításait betartani, különösen a közlekedésbiztonságot érintő szabályokat.

A Szolgáltató a coaching szolgáltatást a tőle elvárható szakmai gondossággal nyújtja, azonban nem felel az Ügyfél saját döntéseiből, mulasztásaiból vagy a coaching folyamat eredményeként meghozott döntéseiből eredő következményekért.

Az Ügyfél köteles a közös utazás során tartózkodni minden olyan magatartástól, amely a biztonságos közlekedést vagy a coaching folyamat zavartalan lebonyolítását veszélyeztetheti.

6.8. Külföldi utazások

Külföldi coaching esetén az Ügyfél köteles gondoskodni az érvényes úti okmányokról, a beutazási feltételek teljesítéséről, valamint saját döntése alapján megfelelő utas- és balesetbiztosítás megkötéséről. A Szolgáltató nem felel az Ügyfél hiányos vagy érvénytelen okmányaiból, illetve a beutazási feltételek nem teljesítéséből eredő következményekért.

7. SZELLEMI TULAJDON ÉS SZERZŐI JOGOK

7.1. A szellemi alkotások védelme

A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása során rendelkezésre bocsátott valamennyi szellemi alkotás – így különösen a weboldalon megjelenő tartalmak, e-bookok, munkafüzetek, feladatlapok, útmutatók, gyakorlatok, prezentációk, videók, hanganyagok, elektronikus dokumentumok, valamint a

coaching során alkalmazott saját módszertani elemek és egyéb szakmai anyagok – szerzői jogi védelem alatt állnak.

Ezen anyagok szerzői vagy egyéb felhasználási jogai – eltérő megjelölés hiányában – a Szolgáltatót illetik meg.

7.2. Felhasználási jog

Az Ügyfél a szolgáltatás keretében rendelkezésére bocsátott anyagokat kizárólag saját személyes fejlődése és a coaching folyamat támogatása céljából jogosult felhasználni.

Az Ügyfél nem jogosult különösen

- az anyagokat másolni, többszörözni, átdolgozni vagy módosítani;
- harmadik személy részére átadni, közzétenni vagy hozzáférhetővé tenni;
- oktatási, üzleti vagy egyéb kereskedelmi célra felhasználni;
- saját szolgáltatásába, képzésébe vagy módszertanába beépíteni;
- a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nyilvánosságra hozni.

7.3. Coaching módszertan

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a coaching folyamat során alkalmazott kérdezéstechnika, gyakorlatok, felépítés, feladatok, módszertani elemek és egyéb szakmai megoldások a Szolgáltató szakmai tapasztalatán és saját módszertanán alapulnak.

A coaching folyamatban alkalmazott módszertan önmagában nem kerül átruházásra vagy felhasználási engedélyezésre, az kizárólag a coaching szolgáltatás nyújtásának keretében használható.

7.4. Jogsértés következményei

Amennyiben az Ügyfél a jelen fejezetben foglalt rendelkezéseket megsérti, a Szolgáltató jogosult a jogsértés megszüntetését követelni, valamint a vonatkozó jogszabályok alapján kártérítési vagy egyéb polgári jogi igényt érvényesíteni.

8. FELELŐSSÉG

8.1. A coaching szolgáltatás jellege

A Szolgáltató a coaching szolgáltatást a tőle elvárható szakmai gondossággal nyújtja.

A coaching folyamat célja az Ügyfél önismeretének fejlesztése, saját erőforrásainak tudatosítása és személyes céljai elérésének támogatása. A coaching nem minősül egészségügyi, pszichológiai, pszichoterápiás vagy pszichiátriai ellátásnak, és nem helyettesíti az ilyen szolgáltatásokat.

8.2. Az Ügyfél felelőssége

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a coaching folyamat eredményessége nagymértékben függ saját aktív részvételétől, együttműködésétől és a coaching során meghozott döntéseitől.

A coaching folyamat során meghozott döntésekért, azok végrehajtásáért és azok következményeiért az Ügyfél felel.

A Szolgáltató nem jogosult az Ügyfél helyett döntéseket meghozni, és nem vállal felelősséget az Ügyfél által a coaching folyamat eredményeként meghozott személyes, családi, munkahelyi, pénzügyi vagy egyéb döntésekért.

8.3. A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató nem garantál meghatározott eredményt, élethelyzeti változást vagy konkrét cél elérését.

A Szolgáltató kizárólag a coaching szolgáltatás szakszerű nyújtásáért felel.

8.4. Harmadik személyek szolgáltatásai

Amennyiben a coaching folyamat során harmadik személy vagy szervezet által nyújtott szolgáltatás, program vagy információ kerül szóba, annak igénybevételéről minden esetben az Ügyfél saját döntése alapján határoz.

A Szolgáltató nem felel harmadik személyek szolgáltatásainak minőségéért, elérhetőségéért vagy azok következményeiért.

8.5. Vis maior

A Szolgáltató nem felel a szerződés teljesítésének elmaradásáért vagy késedelméért, ha azt olyan elháríthatatlan külső körülmény okozza, amely a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül esik, és amelyet kellő gondosság mellett sem lehetett volna előre látni vagy elhárítani.

Ilyen körülmény különösen természeti katasztrófa, járvány, súlyos közlekedési akadály, hatósági intézkedés, közüzemi szolgáltatás tartós kiesése vagy egyéb rendkívüli esemény.

A Szolgáltató ilyen esetben törekszik arra, hogy az Ügyfelet haladéktalanul tájékoztassa, és amennyiben lehetséges, új időpontot biztosítson.

9. DIGITÁLIS TERMÉKEK ÉS SZAKMAI TARTALMAK

9.1. A digitális termékek és szakmai tartalmak jellege

A Szolgáltató a weboldalán, közösségi média felületein vagy egyéb csatornákon keresztül ingyenes, valamint díjköteles digitális termékeket (a továbbiakban együtt: Digitális Tartalom) – így különösen, de nem kizárólagosan: videókat, online kurzusokat, e-bookokat, útmutatókat, feladatlapokat vagy egyéb segédanyagokat – bocsáthat az Ügyfelek és érdeklődők rendelkezésére.

A Digitális Tartalmak általános jellegű tájékoztatást, szemléletformálást és önismereti támogatást szolgálnak, önmagukban nem minősülnek személyre szabott coaching szolgáltatásnak vagy egyéni konzultációnak. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Digitális Tartalmak önálló alkalmazásából vagy félreértelmezéséből eredő következményekért.

9.2. A megrendelés és a hozzáférés biztosítása

A díjköteles Digitális Tartalmak megrendelése elektronikus úton történik.

A fizetés a Szolgáltató által megküldött díjbekérő/számla alapján, banki átutalással történik. A szerződés a vételár Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásával jön létre.

A Szolgáltató a díj megfizetését követően ésszerű időn belül biztosítja az Ügyfél számára a Digitális Tartalomhoz való hozzáférést. A hozzáférés biztosítása történhet:

- a tartalom letöltését biztosító link e-mailben történő megküldésével,
- zárt online felülethez vagy videómegosztó platformhoz való egyedi hozzáférés (meghívó, jelszó) megküldésével, vagy
- a Szolgáltató által az adott terméknél meghatározott egyéb elektronikus módon.

9.3. Felhasználási jogok és szerzői jogvédelem

A letölthető vagy online megtekinthető Digitális Tartalmak a Szolgáltató kizárólagos szellemi tulajdonát képezik. Az Ügyfél a megvásárolt vagy ingyenes Digitális Tartalmakat kizárólag saját, személyes célra jogosult felhasználni.

Az Ügyfél nem jogosult a Digitális Tartalmakat másolni, többszörözni, átdolgozni, harmadik személy részére továbbítani, nyilvánosságra hozni, vagy bármilyen üzleti, oktatási, kereskedelmi célra felhasználni a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

9.4. Fogyasztói jogok digitális tartalom vásárlása esetén

Amennyiben az Ügyfél fogyasztónak minősül, a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom jellegére tekintettel tudomásul veszi, hogy a jogszabályban biztosított 14 napos indoklás nélküli elállási jogát kizárólag a teljesítés (a letöltési link megküldése vagy a videóhoz/felülethez való hozzáférés megnyitása) megkezdése előtt gyakorolhatja.

Az Ügyfél a vásárlással kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a teljesítést a megrendelést (és a díj megfizetését) követően azonnal megkezdje, és tudomásul veszi, hogy a hozzáférés biztosításával (a letöltési link megküldésével vagy a megtekintési jogosultság megnyitásával) az elállási jogát elveszíti.

9.5. Módosítás és visszavonás

A Szolgáltató jogosult a Digitális Tartalmakat bármikor módosítani, frissíteni, az ingyenes tartalmak elérhetőségét megszüntetni, vagy a díjköteles termékek árait egyoldalúan megváltoztatni. A módosítás a már kifizetett és megvásárolt tartalmakhoz való hozzáférést nem érinti hátrányosan, kivéve, ha azt technikai vagy jogszabályi változás kötelezővé teszi.

Az ingyenesen letölthető szakmai anyagok kizárólag általános tájékoztató és önismereti célokat szolgálnak. Az azokban szereplő információk nem minősülnek egyéni coachingnak, személyre szabott útmutatásnak vagy tanácsadásnak, hanem általános jellegű ismereteket és szempontokat tartalmaznak.

10. FOGYASZTÓI JOGOK

10.1. Elállási jog

Amennyiben az Ügyfél fogyasztónak minősül, a Felek között létrejött szerződésre a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet** rendelkezései irányadók.

Az Ügyfél a jogszabályban meghatározott feltételek szerint jogosult a szerződéstől indokolás nélkül elállni, illetve a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést felmondani.

10.2. A szolgáltatás teljesítésének megkezdése

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a coaching szolgáltatás jellegére tekintettel a szolgáltatás teljesítése a Felek megállapodása alapján a jogszabály szerinti 14 napos elállási határidő lejártát megelőzően is megkezdődhet.

A szolgáltatás teljesítésének megkezdésére kizárólag az Ügyfél előzetes, kifejezett nyilatkozata alapján kerül sor.

Az Ügyfél a megrendeléssel/időpontfoglalással kifejezetten nyilatkozik és hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását a 14 napos elállási határidő lejárta előtt megkezdje. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően (azaz a coaching alkalom megtartása, vagy a többalkalmas csomag adott alkalmainak igénybevétele után) a teljesített szolgáltatás tekintetében elállási jogát már nem gyakorolhatja.

Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatás teljesítésének megkezdését kifejezetten kérte, de a szolgáltatás teljes egésze még nem teljesült, és az Ügyfél ezt követően él az elállási/felmondási jogával, a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezései szerint köteles megtéríteni a Szolgáltató részére a teljesítés megkezdésétől a felmondás közléséig arányosan teljesített szolgáltatás ellenértékét.

10.3. A jelen ÁSZF szerinti lemondási szabályok

A jelen ÁSZF-ben meghatározott lemondási feltételek nem érintik az Ügyfelet jogszabály alapján megillető elállási vagy felmondási jogot.

Amennyiben azonban az Ügyfél a szolgáltatás teljesítésének megkezdését kifejezetten kérte, az elállási vagy felmondási jog gyakorlásának jogkövetkezményeire a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezései irányadók.

II. ADATVÉDELEM

11.1. Adatkezelés

A Szolgáltató az Ügyfél személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok, különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló jogszabályok, valamint egyéb vonatkozó rendelkezések szerint kezeli.

Az adatkezelés részletes szabályait a Szolgáltató külön **Adatkezelési tájékoztatója** tartalmazza, amely a jelen ÁSZF elválaszthatatlan szakmai hátterét képezi.

11.2. Dokumentumok kapcsolata

A jelen ÁSZF, az Adatkezelési tájékoztató egymással összhangban értelmezendő.

Amennyiben az adatkezelésre vonatkozó kérdésben a jelen ÁSZF és az Adatkezelési tájékoztató között eltérés mutatkozna, az adatkezelési kérdések tekintetében az Adatkezelési tájékoztató rendelkezései irányadók.

12. PANASZKEZELÉS

12.1. A panasz benyújtása

Az Ügyfél a Szolgáltató szolgáltatásával, működésével vagy szerződés teljesítésével kapcsolatos panaszát szóban vagy írásban terjesztheti elő.

A panasz benyújtható különösen:

- e-mailben: zsuzsa@travelcoach.hu
- postai úton: 1164 Budapest, Budapesti út 153/A. 1.em. 1.ajtó

12.2. A panasz kivizsgálása

A Szolgáltató a panaszt indokolatlan késedelem nélkül megvizsgálja, és arra a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően írásban válaszol.

Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten haladéktalanul intézkedik annak rendezése érdekében.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információ szükséges, a Szolgáltató jogosult az Ügyféltől a panasz elbírálásához szükséges kiegészítő adatokat vagy dokumentumokat kérni.

12.3. A panasz elutasítása

Amennyiben a Szolgáltató a panaszt nem tartja megalapozottnak, döntését indokolással ellátva közli az Ügyféllel.

12.4. Alternatív vitarendezés

Amennyiben az Ügyfél fogyasztónak minősül, és a panaszkezelés nem vezet eredményre, jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület eljárását kezdeményezni.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 81

Telefon: +36 1 792 7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

Az Ügyfél jogosult továbbá a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulni, illetve igényét bírósági úton érvényesíteni.

13. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1.1. Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, különösen jogszabályváltozás, szolgáltatásbővítés, működési változás vagy egyéb indokolt körülmény esetén.

A módosítás a hatálybalépését követően létrejövő jogviszonyokra alkalmazandó.

13.2. Részleges érvénytelenség

Amennyiben a jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak bizonyul, az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét.

Az érvénytelen rendelkezés helyébe olyan rendelkezés lép, amely annak céljához jogilag a lehető legközelebb áll.

13.3. Irányadó jog

A jelen ÁSZF-re a magyar jog rendelkezései irányadók.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben különösen a 2013.évi V.törvény, a Polgári Törvénykönyv, a fogyasztóvédelmi jogszabályok, valamint az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezései alkalmazandók.

13.4. Hatálybalépés

A jelen Általános Szerződési Feltételek **2026. 07.30. napján** lépnek hatályba, és visszavonásig vagy módosításukig hatályban maradnak.

1. számú melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsd ki és juttassa vissza postai vagy elektronikus úton)

Címzett: Homoki Zsuzsanna egyéni vállalkozó

Székhely: 1164 Budapest, Budapesti út 153/A. 1.em. 1.ajtó

E-mail cím: zsuzsa@travelcoach.hu

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 szolgáltatás vagy termék megnevezése:**

- **A fogyasztó(k) neve:**

- **A fogyasztó(k) címe:**

Kelt:, év hó nap

..... **A fogyasztó(k) aláírása** *(kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)*