ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ömböli-Lakos Anna egyéni vállalkozó dokumentuma
Hatályos: 2026. szeptember 30. napjától visszavonásig. A korábbi, 2024. április 29-i változatot felváltja.

I. Impresszum

A Szolgáltató adatai

Név: Ömböli-Lakos Anna egyéni vállalkozó
Székhely: 8230 Balatonfüred, Öreghegyi u. 15/A
Nyilvántartási szám: 59116420
Nyilvántartó hatóság: Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Adószám: 49912847-1-39
Adózás: kisadózó (KATA), alanyi adómentes – a díjak áfát nem tartalmaznak, és áfa nem kerül felszámításra.
Honlap: https://www.ombolilakosanna.hu

Ügyfélszolgálat

E-mail: info@ombolilakosanna.hu
Telefon: +36 30 542 8008
Postacím: 9023 Győr, Szigethy Attila út 75/A 2/1
Személyes ügyfélfogadás: nincs
Egyéb csatornák: Messenger, Instagram-üzenet, WhatsApp, Zoom

Tárhelyszolgáltató

Név: Websupport Magyarország Kft. (Magyar Hosting)
Székhely: 1119 Budapest, Fehérvári út 97–99.
E-mail: info@mhosting.hu

II. Vonatkozó jogszabályok

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker. tv.)

- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.)
- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól (45/2014. Korm. rendelet), a 2026. június 19-től hatályos elállási funkcióra vonatkozó szabályokkal együtt
- 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól (373/2021. Korm. rendelet)
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról (Szjt.)
- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (Pp.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)

III. Fogalmak

Szolgáltató: Ömböli-Lakos Anna egyéni vállalkozó (I. pont).

Vevő: az a természetes személy, aki a Honlapon vagy más módon a Szolgáltatótól szolgáltatást vagy digitális tartalmat rendel. A Szolgáltató kisadózóként kizárólag magánszemélyeknek értékesít.

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. A békéltető testületi eljárásban fogyasztónak minősül a jogszabályban meghatározott civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, valamint mikro-, kis- és középvállalkozás is.

Felek: a Szolgáltató és a Vevő együtt.

Honlap: a https://www.ombolilakosanna.hu weboldal, ideértve az online pénztárt, a vevői fiókot, a kurzusportált és az időpontfoglaló felületet.

Élő alkalom: meghatározott időpontban, online (Zoom) vagy személyesen (Győrben) tartott csoportos foglalkozás, tanfolyam vagy workshop.

Egyéni időpont: online (Zoom) tartott egyéni konzultáció vagy kismama coaching, amelynek időpontját a Vevő a Honlapon foglalja le.

Digitális tartalom: digitális formában előállított vagy szolgáltatott adat, így különösen a letölthető PDF-anyag, a videó és a kurzusfelvétel.

Digitális szolgáltatás: olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy digitális adatokhoz hozzáférjen – ilyen a kurzusportál.

Kurzusportál: a Honlap zárt, bejelentkezéssel elérhető része, ahol a megvásárolt videós kurzusok és felvételek megtekinthetők.

Vevői fiók: a Vevő e-mail-címéhez tartozó felhasználói fiók, amelyben a rendelései, letöltései és kurzusai elérhetők.

Csomag: több szolgáltatást vagy digitális tartalmat egy termékként, közös díjon tartalmazó ajánlat.

Tartós adathordozó: olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatok változatlan formában való tárolását és megjelenítését (például e-mail, PDF).

Távollévők között kötött szerződés: a Felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül, kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz (Honlap, e-mail) útján kötött szerződés.

IV. Az ÁSZF hatálya és elfogadása

Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) a Szolgáltató által a Honlapon, valamint e-mailben vagy közösségi üzenetben kötött valamennyi szerződésre vonatkoznak. A szerződés tartalmát a jelen ÁSZF, a termékoldalakon közzétett leírások és a rendelés visszaigazolása határozzák meg.

A Vevő a rendelés elküldése előtt köteles megismerni az ÁSZF-et és az Adatkezelési Tájékoztatót. Az ÁSZF elfogadását a Vevő a pénztárban a jelölőnégyzet bejelölésével kifejezetten megerősíti; ennek hiányában a rendelés nem küldhető el.

Az ÁSZF a Honlap láblécében és a pénztárban bármikor elérhető, menthető és kinyomtatható.

V. A szerződés nyelve, formája, iktatása

A szerződés nyelve magyar. A szerződés elektronikus úton jön létre, nem minősül írásban kötött szerződésnek.

A Szolgáltató a megrendeléseket elektronikusan nyilvántartja (iktatja). A rendelés adatai a visszaigazoló e-mailben és – ha a Vevőnek van vevői fiókja – a „Fiókom” oldalon utólag is hozzáférhetők.

A Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

VI. A szolgáltatások és termékek

A Szolgáltató várandós és kisgyermekes szülőknek szóló szülésfelkészítő és babagondozási szolgáltatásokat nyújt. Az egyes termékek lényeges tulajdonságait (tartalom, időpont, helyszín, időtartam, díj, hozzáférés ideje) a termékoldal tartalmazza.

- **Élő alkalmak:** online (Zoom) vagy személyes (Győr) csoportos foglalkozások az ott megadott időpontokban.
- **Egyéni időpontok:** online konzultáció és kismama coaching a Vevő által lefoglalt időpontban.
- **Videós kurzusok és felvételek:** a kurzusportálon megtekinthető digitális tartalom.
- **Letölthető anyagok:** PDF formátumú digitális tartalom.
- **Csomagok:** a fentiek kombinációja a termékoldalon felsorolt tartalommal.

> **Fontos:** a szolgáltatások ismeretterjesztő és felkészítő jellegűek, nem minősülnek egészségügyi ellátásnak, orvosi, szülésznői vagy védőnői tanácsadásnak, és nem helyettesítik azt. Egészségügyi kérdésben a Vevő minden esetben kezelőorvosához, szülésznőjéhez vagy védőnőjéhez forduljon.

A termékoldalakon lévő képek illusztrációk. A Honlapon csak az aktuálisan elérhető alkalmak és termékek rendelhetők.

VII. Díjak, fizetés, számlázás

A díjak forintban (HUF) értendő végső fogyasztói árak. A Szolgáltató alanyi adómentes, ezért a díjak áfát nem tartalmaznak. A Szolgáltató a díjak módosításának jogát fenntartja; a módosítás a már elküldött rendeléseket nem érinti.

Fizetési módok

- **Bankkártya, Apple Pay, Google Pay** a Honlap pénztárában. A fizetést a Stripe Payments Europe, Limited (Írország) biztonságos rendszere dolgozza fel; a kártyaadatok a Szolgáltatóhoz nem jutnak el.
- **Banki átutalás** – egyedi megrendelés esetén, díjbekérő alapján: Erste Bank, kedvezményezett: Ömböli-Lakos Anna, számlaszám: 11600006-00000001-99831281. A közleményben a díjbekérőn szereplő azonosítót kell feltüntetni.
- **Készpénz** – kizárólag a Győrben tartott személyes alkalmakon, előzetes egyeztetés alapján.

Számlázás

A Szolgáltató a díjról elektronikus számlát állít ki, amelyet a Számlázz.hu rendszerén keresztül a Vevő által megadott e-mail-címre küld meg. A számla a Vevő által megadott számlázási névre és címre szól; a Szolgáltató kizárólag magánszemélyek részére értékesít, cégnévre szóló számlát nem állít ki.

Kuponok és kedvezmények

A kuponkód a pénztárban, a „Kupon” mezőben vagy kuponlinkkel érvényesíthető. A kupon a feltüntetett időtartamig és feltételekkel érvényes, készpénzre nem váltható, más kedvezménnyel – eltérő jelzés hiányában – nem vonható össze. Elállás esetén a Vevő a ténylegesen megfizetett összeget kapja vissza.

VIII. A megrendelés menete

Rendelés a Honlapon

1. A Vevő a termékoldalon a „Jelentkezem” vagy „Megrendelem” gombra kattint; élő alkalom esetén kiválasztja az időpontot, egyéni időpont esetén a naptárban lefoglalja a szabad időpontot.
2. A pénztárban megadja nevét, e-mail-címét és számlázási címét, szükség esetén beírja a kuponkódot.
3. Elfogadja az ÁSZF-et, és – a XII. pont szerint – nyilatkozik a teljesítés megkezdéséről.
4. A rendelés elküldésére szolgáló (fizetési) gombbal elküldi a rendelést, amely fizetési kötelezettséggel jár, és kifizeti a díjat.

A rendelés elküldése előtt a Vevő a megadott adatokat a pénztárban bármikor ellenőrizheti és javíthatja. A pénztár összesítője a fizetendő teljes összeget mutatja.

Ha a Vevő be van jelentkezve, a rendelés a vevői fiókjához és annak e-mail-címéhez kerül. Kurzus vásárlásakor – ha a Vevőnek még nincs fiókja – a Szolgáltató a megadott e-mail-címre automatikusan vevői fiókot hoz létre, és jelszóbeállító linket küld.

Egyedi megrendelés

A Vevő e-mailben vagy közösségi üzenetben is jelezheti rendelési szándékát. Ilyenkor a Szolgáltató 48 órán belül e-mailben megküldi az ajánlatot, a jelen ÁSZF-et és az Adatkezelési Tájékoztatót, valamint a fizetés módját (online fizetési link vagy díjbekérő).

IX. A szerződés létrejötte

A Vevő rendelése ajánlatnak minősül. A Szolgáltató a sikeres fizetést követően a rendelést automatikus e-mailben, haladéktalanul visszaigazolja; a szerződés ezzel a visszaigazolással jön létre. Egyedi megrendelésnél a szerződés a Szolgáltató ajánlatának a Vevő általi elfogadásával jön létre.

Ha a visszaigazolás a rendelés elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg, a Vevő mentesül az ajánlati kötöttség alól. A Vevő ellenőrizze a levélszemét mappáját is, és ha nem kapott visszaigazolást, írjon az info@ombolilakosanna.hu címre.

A hibás e-mail-cím vagy a megtelt postafiók a visszaigazolás kézbesítését megakadályozhatja; ezért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

X. Teljesítés

- **Letölthető anyag (PDF):** a sikeres fizetést követően azonnal letölthető a visszaigazoló e-mailben kapott linkről és a vevői fiókból. A letöltések száma és ideje korlátozott lehet; a korlátot a termékoldal tartalmazza.
- **Videós kurzus és felvétel:** a sikeres fizetést követően azonnal elérhető a kurzusportálon. A hozzáférés – ha a termékoldal eltérően nem rendelkezik – időkorlát nélküli, a kurzusportál működéséig. Ha a Szolgáltató a kurzusportál vagy egy kurzus működését megszüntetné, erről a Vevőt legalább 30 nappal előtte e-mailben értesíti.
- **Élő alkalom:** a termékoldalon megadott időpontban és helyszínen. Online alkalomnál a csatlakozási linket és a részleteket a Szolgáltató legkésőbb az alkalom előtti napon e-mailben küldi meg.
- **Egyéni időpont:** a lefoglalt időpontban, online (Zoom). A csatlakozási linket a Szolgáltató az időpont előtt e-mailben küldi meg.

A digitális tartalmak megtekintéséhez internetkapcsolat és korszerű böngésző (Chrome, Safari, Firefox, Edge friss változata) vagy PDF-olvasó szükséges; az online alkalmakhoz a Zoom alkalmazás vagy böngészős felülete. A Vevő digitális környezetének alkalmasságáért a Szolgáltató nem felel, ha erről a jelen pontban tájékoztatást adott.

XI. Élő alkalmak és egyéni időpontok lemondása, módosítása

Az alábbi szabályok a XII. pont szerinti törvényes elállási jogot nem korlátozzák: az elállási határidőn belül a Vevő a XII. pont szerint mindenképpen elállhat.

Csoportos élő alkalmak

- Az első alkalom előtt legalább 7 nappal a Vevő díjmentesen lemondhatja a részvételt (a díjat a Szolgáltató teljes egészében visszatéríti), vagy kérheti az átjelentkezést egy későbbi csoportba.
- 7 napon belüli lemondás vagy távolmaradás esetén a díj nem jár vissza. Ha az alkalomról felvétel készül, a Szolgáltató ahhoz hozzáférést biztosít; szabad hely esetén a Szolgáltató lehetővé teheti az átjelentkezést.

Egyéni időpontok

- A lefoglalt időpont előtt legalább 48 órával a Vevő díjmentesen lemondhatja vagy másik időpontra foglalhatja át az időpontot (a visszaigazoló e-mailben kapott linken vagy e-mailben).
- 48 órán belüli lemondás vagy meg nem jelenés esetén a díj nem jár vissza.

Lemondás a Szolgáltató részéről

Ha a Szolgáltató egy alkalmat vagy időpontot betegség, elháríthatatlan ok vagy a minimális létszám hiánya miatt nem tud megtartani, erről a Vevőt haladéktalanul értesíti, és új időpontot ajánl fel. Ha a Vevő az új időpontot nem fogadja el, a Szolgáltató a teljes díjat 14 napon belül visszatéríti.

XII. Fogyasztói tájékoztató az elállási jogról

A fogyasztót a 45/2014. Korm. rendelet alapján indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró Vevő elállási joggal nem élhet.

Az elállási határidő

Az elállási határidő a szerződés megkötésének (a visszaigazolás megérkezésének) napjától számított 14 nap. Az elállási jog határidőben érvényesítettnek tekintendő, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi.

Az elállás módja

- **Elállási funkcióval a Honlapon:** a Honlap láblécében, a vevői fiókban és a visszaigazoló e-mailben található **„Elállás a szerződéstől”** linken (https://www.ombolilakosanna.hu/elallas/). A fogyasztó megadja nevét, a rendelés számát és e-mail-címét, majd az **„Elállás megerősítése”** gombbal elküldi nyilatkozatát. A Szolgáltató az átvételt – a nyilatkozat tartalmával, dátumával és időpontjával – haladéktalanul e-mailben visszaigazolja.
- **E-mailben vagy postán:** egyértelmű nyilatkozattal vagy a jelen ÁSZF mellékletében található nyilatkozatminta felhasználásával, az I. pontban megadott elérhetőségeken.

Az elállás jogszerű gyakorlását a fogyasztónak kell bizonyítania; az elállási funkció használata ezt a visszaigazoló e-maillel igazolja.

A teljesítés megkezdése az elállási határidő alatt

- **Digitális tartalom (PDF, videó, kurzusfelvétel):** a fogyasztó a pénztárban kifejezetten kéri, hogy a Szolgáltató a teljesítést (a hozzáférés megnyitását) az elállási határidő lejárta előtt megkezdje, és tudomásul veszi, hogy ezzel elveszíti elállási jogát. A Szolgáltató ezt a nyilatkozatot a visszaigazoló e-

mailben megerősíti. Ennek alapján a fogyasztó a digitális tartalom hozzáférhetővé tétele után elállási jogát nem gyakorolhatja (45/2014. Korm. rendelet 29. § (1) m) pont).

- **Élő alkalom és egyéni időpont:** ha az alkalom vagy időpont az elállási határidőn belül kezdődik, a fogyasztó a pénztárban kifejezetten kéri a teljesítés megkezdését. Ha a teljesítés megkezdése után áll el, a már teljesített szolgáltatással arányos díjat meg kell fizetnie; a szolgáltatás teljes teljesítése után elállási jogát elveszíti (45/2014. Korm. rendelet 29. § (1) a) pont).

A Szolgáltató kötelezettségei elállás esetén

A Szolgáltató az elállásról való tudomásszerzésétől számított legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által megfizetett teljes összeget (a XII. pont szerinti arányos díj kivételével). A visszatérítés a fogyasztó által használt fizetési móddal történik (bankkártyás fizetésnél a kártyára, átutalásnál bankszámlára); a fogyasztó kifejezett hozzájárulásával más mód is alkalmazható, többletköltség nélkül. Elállás esetén a Szolgáltató a kurzusportálon a hozzáférést megszünteti.

XIII. Hibás teljesítés, kellékszavatosság

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás vagy a digitális tartalom a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított követelményeknek. Nem teljesít hibásan, ha a hibát a Vevő a szerződéskötéskor ismerte vagy ismernie kellett.

Kellékszavatossági igények

A Vevő – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést, illetve ha ez nem lehetséges vagy a Szolgáltató nem vállalja, a díj arányos leszállítását kérheti, vagy a szerződést megszüntetheti. Jelentéktelen hiba miatt – a Ptk. és a 373/2021. Korm. rendelet eltérő szabálya kivételével – a szerződés megszüntetésének nincs helye. Digitális tartalom és digitális szolgáltatás esetén a hibát a fogyasztó a Szolgáltató költségére maga nem javíthatja ki, és mással sem javíttathatja ki.

A Vevő a hibát felfedezése után késedelem nélkül köteles közölni; a felfedezéstől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítéstől számított két év alatt évül el.

Digitális tartalomra és szolgáltatásra vonatkozó külön szabályok

- A Szolgáltató a digitális tartalmat a szerződéskötést követően indokolatlan késedelem nélkül, a legfrissebb változatban szolgáltatja. A teljesítés akkor valósul meg, amikor a tartalom vagy az ahhoz való hozzáférés a fogyasztó számára elérhetővé vált.
- Egyszeri szolgáltatásnál (PDF, egyszeri hozzáférés) ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a teljesítéstől számított egy éven belül felismert hiba már a teljesítéskor megvolt. Folyamatos szolgáltatásnál (kurzusportál) a Szolgáltató a hozzáférés teljes ideje alatt felel a szerződésszerű teljesítésért.
- A Szolgáltató nem teljesít hibásan, ha bizonyítja, hogy a fogyasztó digitális környezete nem felel meg a X. pontban közölt műszaki követelményeknek. A fogyasztó köteles a hiba okának feltárásában észszerű mértékben együttműködni.

- Ha a fogyasztó a szerződést hibás teljesítés miatt megszünteti, a Szolgáltató a megfizetett összeget 14 napon belül visszatéríti, és a hozzáférést megszünteti; a fogyasztó ezt követően tartózkodik a tartalom használatától és továbbadásától.
- A Szolgáltató a kurzusportál és a digitális tartalmak tartalmát – a szerződésszerűség megőrzése mellett – észszerű okból (pl. szakmai frissítés, technikai fejlesztés) többletköltség nélkül módosíthatja; ha a módosítás a hozzáférést hátrányosan érinti, a fogyasztó a tájékoztatástól számított 30 napon belül a szerződést díjmentesen megszüntetheti.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

XIV. A vevői fiók és a kurzusportál használata

- A vevői fiók és a kurzusportál hozzáférése személyes, át nem ruházható; a Vevő belépési adatait nem adhatja át harmadik személynek, és azok titokban tartásáért felel.
- A Vevő a jelszavát a bejelentkezési oldalon az „Elfelejtett jelszó” linkkel bármikor újraállíthatja.
- A kurzusportál tartalmai kizárólag online megtekintésre szolgálnak; azok letöltése, képernyőfelvétellel vagy más módon történő rögzítése, továbbítása és nyilvános megosztása tilos.
- A XV. pontba ütköző használat esetén a Szolgáltató – előzetes felszólítást követően – a hozzáférést felfüggesztheti vagy megszüntetheti.
- A vevői fiók törlését a Vevő az info@ombolilakosanna.hu címen kérheti; a törléssel a megvásárolt kurzusokhoz való hozzáférés is megszűnik. A számviteli bizonylatokat a Szolgáltató a törvényes ideig megőrzi.

XV. Szerzői jogok

A Honlapon és a kurzusportálon található valamennyi tartalom (szöveg, kép, videó, hanganyag, PDF, arculat) szerzői jogi védelem alatt áll; jogosultja Ömböli-Lakos Anna. A megvásárolt digitális tartalmakra a Vevő kizárólag saját, magáncélú, nem kereskedelmi felhasználásra szerez nem kizárólagos, át nem ruházható felhasználási jogot.

A tartalmak – a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül – nem másolhatók, nem sokszorosíthatók, nem terjeszthetők, nem tehetők nyilvánossághoz, nem adhatók tovább és nem értékesíthetők. Engedéllyel történő átvétel esetén a forrást (ombolilakosanna.hu) fel kell tüntetni. A jogsértés esetén a Szolgáltató a Ptk. és az Szjt. szerinti igényeit – ideértve a kártérítést – érvényesítheti.

XVI. Adatbeviteli hibák, felelősség a megadott adatokért

A Vevő felel azért, hogy a rendelés során megadott adatai (különösen név, e-mail-cím, számlázási cím) valósak és pontosak legyenek; a számlázás és a teljesítés ezek alapján történik. Az elküldött rendelés adatainak javítását a Vevő az info@ombolilakosanna.hu címen kérheti. A pontatlan adatokból eredő késedelemért vagy teljesítési akadályért a Szolgáltató nem felel.

XVII. Eljárás hibás ár esetén

Előfordulhat, hogy – például technikai hiba miatt – a Honlapon nyilvánvalóan hibás díj szerepel (pl. 0 Ft vagy 1 Ft, illetve a kedvezménnyel tévesen csökkentett ár). Nyilvánvalóan hibás díjon a Szolgáltató nem köteles teljesíteni: ilyenkor felajánlja a teljesítést a helyes díjon, amelynek ismeretében a Vevő elállhat a rendeléstől; ez esetben a Szolgáltató a már megfizetett összeget haladéktalanul visszatéríti.

XVIII. Felelősség

A Szolgáltató a szolgáltatásokat a tőle elvárható gondossággal, a szakmai ismeretek aktuális állása szerint nyújtja. Nem felel az olyan károkért, amelyek abból erednek, hogy a Vevő a szolgáltatások keretében kapott általános információkat egészségügyi szakember véleménye helyett alkalmazza (VI. pont). Nem felel továbbá az internetkapcsolat, a Zoom vagy más külső szolgáltatás átmeneti üzemzavaráért; ilyen esetben a Felek új időpontban állapodnak meg.

XIX. Panaszkezelés és jogérvényesítés

Panasz a Szolgáltatónál

A Vevő a szolgáltatással vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszát szóban (telefonon) vagy írásban (e-mailben, postán) közölheti az I. pontban megadott elérhetőségeken.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a Vevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, egyedi azonosítószámmal látja el, és annak másolatát az érdemi válasszal együtt megküldi. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban, érdemben megválaszolja; az elutasító álláspontot megindokolja.

A jegyzőkönyv tartalmazza: a Vevő nevét és lakcímét; a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját; a panasz részletes leírását és a bemutatott bizonyítékok jegyzékét; a Szolgáltató nyilatkozatát; a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét; valamint az egyedi azonosítószámot. A jegyzőkönyvet és a válasz másolatát a Szolgáltató öt évig megőrzi.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja a Vevőt arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, azok elérhetőségével együtt.

Fogyasztóvédelmi hatóság

Fogyasztói jogainak megsértése esetén a fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes vármegyei (fővárosi) kormányhivatal fogyasztóvédelmi hatóságához fordulhat. Elérhetőségek: https://kormanyhivatalok.hu. A hatóság nem dönt a szerződés létrejöttével, érvényességével és joghatásaival kapcsolatos polgári jogi kérdésekben.

Békéltető testület

Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, a fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes – vagy kérelmében megjelölt – békéltető testülethez fordulhat. Az eljárás a fogyasztó számára ingyenes;

feltétele, hogy a fogyasztó előbb megkísérelje a vitát közvetlenül a Szolgáltatóval rendezni. A kérelmet írásban (levélben vagy elektronikus úton) kell benyújtani a testület elnökéhez. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli: válasziratot küld, és a meghallgatáson részt vesz. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes testület a Fejér Vármegyei Békéltető Testület.

2024. január 1-jétől nyolc területi békéltető testület működik (forrás: Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, bekeltetes.hu):

Budapesti Békéltető Testület (Budapest)
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
+36 1 488 2131 · bekelteto.testulet@bkik.hu
bekeltet.bkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület (Pest)
1119 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
+36 1 792 7881 · pmbekelteto@pmkik.hu
pestmegyeibekelteto.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület (Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém)
8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4–6.
+36 22 510 310 · bekeltetes@fmkik.hu
bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület
(Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala)
9021 Győr, Szent István út 10/A
+36 96 520 217 · bekeltetotestulet@gymskik.hu
bekeltetesgyor.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület (Baranya, Somogy, Tolna)
7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
+36 72 507 154 · info@baranyabekeltetes.hu
baranyabekeltetes.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
(Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés)
6721 Szeged, Párizsi krt. 8–12.
+36 62 554 250 · bekelteto.testulet@csmkik.hu
bekeltetes-csongrad.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület
(Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád)
3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
+36 46 501 090 · bekeltetes@bokik.hu
bekeltetes.borsodmegye.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg)
4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13–15.
+36 52 500 743 · bekelteto@hbkik.hu
hbmbekeltetes.hu

Bírósági eljárás

A Vevő követelését polgári eljárásban, bíróság előtt is érvényesítheti a Ptk. és a Pp. szabályai szerint.

Az Európai Bizottság online vitarendezési (OVR) platformja 2025. július 20-án megszűnt, ezért arra a jelen ÁSZF nem hivatkozik.

XX. Adatkezelés

A Szolgáltató a Vevő személyes adatait a Honlapon közzétett Adatkezelési Tájékoztató szerint kezeli: https://www.ombolilakosanna.hu/adatkezelesi-nyilatkozat/

XXI. Záró rendelkezések

Jelen ÁSZF 2026. szeptember 30. napján lép hatályba, és visszavonásig érvényes. A Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosíthatja; a módosítást a hatálybalépés előtt a Honlapon közzéteszi. A módosítás a már létrejött szerződéseket nem érinti: azokra a szerződéskötéskor hatályos ÁSZF irányadó.

Ha az ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen, az a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a II. pontban felsorolt jogszabályok az irányadók.

Melléklet: Elállási nyilatkozatminta

Csak akkor töltse ki és küldje vissza, ha elállási jogát e-mailben vagy postán kívánja gyakorolni. Gyorsabb és egyszerűbb a Honlapon lévő „Elállás a szerződéstől” funkció: https://www.ombolilakosanna.hu/elallas/

Címzett: Ömböli-Lakos Anna egyéni vállalkozó, 9023 Győr, Szigethy Attila út 75/A 2/1, e-mail: info@ombolilakosanna.hu

Alulírott kijelentem, hogy elállok az alábbi szolgáltatás / digitális tartalom nyújtására irányuló szerződéstől:

.....

Rendelésszám: .....

A szerződéskötés (visszaigazolás) időpontja: .....

A fogyasztó neve: .....

A fogyasztó címe: .....

A fogyasztó e-mail-címe: .....

Átutalásos fizetés esetén a visszatérítéshez bankszámlaszám:

.....

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

Kelt: .....