ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Bevezetés

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) tartalmazzák Matusinka Ágnes Edina egyéni vállalkozó (székhely: 2730 Albertirsa Győzelem utca 2/III, adószám: 59389963-1-33) mint szolgáltató által nyújtott szolgáltatások feltételeit, valamint a szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek jogait és kötelezettségeit.

A szolgáltató adatai

Szolgáltató: Matusinka Ágnes Edina egyéni vállalkozó
Székhely: 2730 Albertirsa Győzelem utca 2/III
Levelezési cím: 2730 Albertirsa Győzelem utca 2/III
Adószám: 59389963-1-33
Közösségi adószám: HU59389963
A vállalkozást bejegyző hatóság: Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Nyilvántartási szám: 57411633
Telefon: +36 20 32 88 603
E-mail: matusinka.agnes@gmail.com
Honlap: www.aranyalma.org
A tárhelyszolgáltató adatai:
Cégnév: Microware Hungary Kft.
Cím: 1148 Budapest Fogarasi út 3-5.
Telefon: +36 1 432 3236
E-mail: domreg@microware.hu

A szolgáltatás tárgya

A szolgáltató pszichológiai tanácsadást, relaxációs és mindfulness szolgáltatásokat biztosít személyes vagy online formában. A szolgáltatás nyújtásának célja az ügyfél mentális állapotának javítása, életvezetési képességeinek fejlesztése, kapcsolatainak fejlődése. A szolgáltatás nem minősül egészségügyi ellátásnak, nem helyettesíti a pszichiátriai vagy klinikai pszichológiai kezelést.

A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltatás igénybevételével az ügyfél elfogadja az Általános Szerződési Feltételeket, valamint az Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzatot.

A szolgáltató szolgáltatása kizárólag természetes személyek (magánszemélyek) részére elérhető. Gazdálkodó szervezetek részére a szolgáltató nem nyújt szolgáltatást.

Az ügyfél a szolgáltatást saját döntése alapján veszi igénybe. Az ÁSZF elfogadásával egyben nyilatkozik arról, hogy cselekvőképes, szerződéskötési képessége nincs korlátozva és a szolgáltatást szabad akaratából veszi igénybe.

A szolgáltatás igénybevételével az ügyfél elfogadja, hogy a szolgáltató a számla kiállításához szükséges adatokat megkéri tőle. A szolgáltató minden, ügyfeleire vonatkozó adatot szigorúan bizalmasan kezel a GDPR szabályai szerint. A szolgáltató az ügyféllel kapcsolatos minden információt bizalmasan kezel, azokat harmadik félnek nem továbbítja, kivéve ha az ügyfél ön- vagy közveszélyes állapotban van, és a jelzőrendszeri kötelezettség alapján a szolgáltató köteles a megfelelő szakembert vagy hatóságot értesíteni, illetve ha jogszabály vagy hatóság a szolgáltató számára adatszolgáltatást ír elő. Részletes adatkezelési tájékoztató külön dokumentumban elérhető a szolgáltató honlapján.

A szolgáltató bármikor megváltoztathatja az ÁSZF feltételeit a törvényi rendelkezésnek megfelelően, erről tájékoztatja az ügyfeleket a honlapján keresztül.

A megrendelés menete

A szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató honlapján megadott elérhetőségeken lehetséges kezdeményezni. Időpont egyeztetés kizárólag a felületen feltüntetett e-mail címen vagy telefonszámon, illetve űrlapon történő közvetlen megkeresés útján lehetséges.

A szolgáltató a beérkezett telefonos vagy e-mailes megkeresést szóban vagy írásban visszaigazolja. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megkeresést visszautasítsa. A szolgáltatás igénybevétele minden esetben előzetes (telefonos vagy e-mailes) egyeztetéshez kötött. A szolgáltató a megkeresést követően tájékoztatja az ügyfelet a szabad időpontokról és a választott csomagnak megfelelő fizetési adatokról.

A szolgáltatási szerződés az ügyfél és a szolgáltató között azzal jön létre, hogy az ügyfél a szolgáltatás díját a szolgáltató bankszámlájára átutalja. A befizetés napja minősül a szerződéskötés napjának. A szolgáltatás teljesítését a szolgáltató a befizetés beérkezését követően kezdi meg.

Online szolgáltatás esetén az első alkalom előtt az ügyfélnek el kell olvasnia az adatkezelésre vonatkozó dokumentumot, és e-mailben vissza kell igazolnia annak elfogadását. Az ügyfél válasz e-mailben nyilatkozik, hogy a szolgáltató honlapján található Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzatot megismerte és az abban foglaltakhoz hozzájárul.

A szolgáltatás teljesítése

A szolgáltató szolgáltatásait a jelen ÁSZF-nek megfelelően nyújtja. Az ügyfél jogosult a szolgáltatások igénybevételére az ÁSZF szerint, amennyiben a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjak határidőre megfizetésre kerültek.

A különböző csomagok eltérő szolgáltatási tartalommal és rendelkezésre állással vehetők igénybe, ezekhez eltérő díjazás tartozik. A szolgáltató kétféle konzultációs keretet biztosít:

1. Standard konzultációs csomag: meghatározott idősávokban elérhető, személyes vagy online formában vehető igénybe. A Standard csomag időpontjai a szolgáltató által kijelölt munkanapokon, a délutáni idősávokban (15:00 és 18:00 óra között) érhetők el. A Standard csomag időpontjai bizonyos időszakokban betelhetnek, ilyen esetben az Online Plusz konzultációs csomag vehető igénybe. A Standard konzultációs csomag forint (HUF) alapú elszámolással igénybe vehető szolgáltatás.
2. Online Plusz konzultációs csomag**:** emelt szintű, rugalmasabb együttműködési forma, amely a személyes konzultáción túl az alábbiakat tartalmazza:

· Elsőbbségi időpontfoglalás: a szolgáltató vállalja, hogy lemondás vagy felszabaduló kapacitás esetén az Online Plusz csomagot igénybe vevő kliensek számára biztosít elsőbbséget az időpontok betöltésénél. A szolgáltató törekszik a kliens időbeosztásához való legszélesebb körű alkalmazkodásra a saját munkanapjain belül.

· Személyre szabott digitális segédanyagok: a konzultációs folyamat részeként a szolgáltató egyedi igényekre szabott digitális forrásokat (pl. önismereti munkalapok, szakmai cikkek, ajánlott források, hanganyagok) bocsát a kliens rendelkezésére, amelyek támogatják az egyéni feldolgozást és elmélyülést.

A szolgáltatás nyújtása személyes megjelenéssel a szolgáltató székhelyén történik, online formában pedig a Microsoft Teams mint elsődleges platform, illetve a Google Meet mint másodlagos platform felületén zajlik. A szolgáltatót az informatikai rendszerek használata során, azok működési zavaraiból származó károkért nem terheli felelősség. A konzultációk időpontja minden esetben a magyarországi idő szerint értendő.

A szolgáltatások leírása megtalálható a szolgáltató honlapján. Az első alkalmakat követően a szerződő felek megegyeznek a folyamat várható hosszáról, menetéről, valamint annak kereteiről.

Amennyiben az ügyfél késve érkezik az alkalmakról, a konzultáció időtartama nem hosszabbítható, a díjazás nem kerül csökkentésre. Online forma esetén a technikai kapcsolatfelvétel (a hívás indítása) a megbeszélt időpontban az ügyfél feladata. Amennyiben a hívás késve indul, a konzultáció időtartama nem hosszabbítható meg, az alkalom azonban a kifizetett időkeret végéig igénybe vehető.

Díjazás, fizetési feltételek

A szolgáltatásért a szolgáltató megbízási díjat számol fel, amelyről a honlapján lehet tájékozódni. A feltüntetett díjak alanyi adómentes árak, további adóteher nem rakódik rájuk. A honlapon feltüntetett díjak a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint érvényesek.
A Standard konzultációs csomag díja kizárólag forintban (HUF) egyenlíthető ki a szolgáltató OTP Bank Nyrt-nél vezetett bankszámlájára. Amennyiben az utalás külföldi bankszámláról vagy nem forint alapú számláról indul, a tranzakcióval, devizaváltással vagy a nemzetközi utalással járó összes esetleges banki költség (ideértve a fogadó bank által levont díjakat is) teljes egészében az ügyfelet terheli, biztosítva, hogy a szolgáltatóhoz az óradíj teljes forintösszege megérkezzen.
Az Online Plusz csomag díjának megfizetése elsősorban euróban (EUR) történik a szolgáltató Wise Europe SA-nál vezetett nemzetközi bankszámlájára. Amennyiben az ügyfél forintban szeretné fizetni, köteles olyan összeget utalni, amely az átváltást követően teljes egészében fedezi a konzultációs díjat.
Az alkalmak lefoglalása az óradíj megfizetésével történik. A szolgáltatás ellenértékének a szolgáltató bankszámlájára az időpont egyeztetését követő napon 12:00 óráig kell megérkeznie. A szolgáltató eddig az időpontig tartja fenn az időpontot az ügyfél számára.

A konzultációs csomagok keretében lehetőség van bérlet vásárlására. A bérletek az érvényességi időn belül használhatók fel: 4 alkalmas bérlet esetén az érvényességi idő a megvásárlástól számított 8 hét. A bérletek másra át nem ruházhatók. A bérletek lejárata után a fel nem használt alkalmak elvesznek, azok értéke nem visszakérhető.

Sikeres fizetést követően az ügyfél visszaigazoló e-mailt kap, amely tartalmazza a számlát is. A szolgáltatás díjáról kiállított számla a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél nevére készül. Amennyiben az átutalást más magánszemély teljesíti, a közlemény rovatban fel kell tüntetni az ügyfél nevét. A szolgáltató csak magánszemélyek részére állíthat ki számlát.

A szolgáltatót nem terheli felelősség a vevő által pontatlanul vagy hibásan megadott adatok miatt bekövetkező károkért. Az ügyfélnek az adataiban bekövetkező változásokat haladéktalanul jeleznie kell a szolgáltató felé.

A szolgáltatás lemondásának, módosításának feltételei

Amennyiben az egyeztetett időpont nem megfelelő, úgy azt az időpontot megelőző nap 12:00 óráig kell jelezni a szolgáltató felé SMS-ben vagy e-mailben. Az alkalom eddig a határidőig díjmentesen lemondható vagy módosítható. A lemondási határidő minden esetben a magyarországi idő szerint értendő. Késedelmes lemondás esetén a szolgáltatás díja felszámításra kerül, függetlenül a lemondás indokától.

Amennyiben a szolgáltatás a szolgáltatónak felróható okból marad el, a szolgáltató köteles új időpontot biztosítani, vagy az alkalom díját visszatéríteni.

Az ügyfél a fizetéssel kifejezetten kéri a szolgáltatás teljesítésének megkezdését a 14 napos elállási határidőn belül. Tudomásul veszi, hogy a konzultáció megkezdésével, bérlet vásárlása esetén a bérlet első alkalmának megkezdésével a szolgáltató részéről a teljesítés megkezdődött, így a folyamat megkezdését követően a díj visszafizetésére nincs lehetőség.

A panaszkezelés rendje

Ha az ügyfél problémát tapasztal, panaszát haladéktalanul közölnie kell a szolgáltatóval e-mailben. Meg kell neveznie a panasz típusát és megadni annak részletes leírását. A szolgáltató és az ügyfél vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

Amennyiben az ügyfél panasza elutasításra kerül, jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulni. A szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület: Pest Vármegyei Békéltető Testület (Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2., e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu, honlap: www.panaszrendezes.hu.

A felek közötti jogviszonyra a magyar jog az irányadó.

Kelt: Albertirsa, 2026. július 7.