

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Cetaco Studio Kft. által üzemeltetett [www.asztroklub.hu](http://www.asztroklub.hu) weboldalon kínált emelt díjas ezoterikus távközlési szolgáltatásra vonatkozóan

A Cetaco Studio Kft. (a továbbiakban: „Szolgáltató”) az emelt díjas hívószámokon telefonon nyújtott jóslásra, illetve ezoterikus tanácsadásra irányuló szolgáltatási szerződés megkötése céljából általános szerződési feltételeket (a továbbiakban: ÁSZF) alkalmaz, melyet a weboldalon tesz közzé annak érdekében, hogy azokat a szolgáltatás igénybevétele előtt a felhasználók (a továbbiakban: Felhasználók) megismerhessék, és a szolgáltatás igénybevételéről megfelelő tájékoztatás alapján dönthessenek.

### 1. A Szolgáltató megnevezése, alapvető adatai

A Szolgáltató cégneve: Cetaco Studio Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató rövidített cégneve: Cetaco Studio Kft.

A Szolgáltató székhelye: 1223 Budapest, Nagytétényi út 180-196.

A Szolgáltató képviselője: Greksa Péter ügyvezető

A Szolgáltató adószáma: 27297809-2-43

A Szolgáltató cégjegyzékszám: 01-09-352652

A Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetősége: 06 1 550 73 15, [info@asztroklub.hu](mailto:info@asztroklub.hu)

### 2. A Szolgáltatás leírása

A Szolgáltató emelt díjas távközlési szolgáltatás útján a [www.asztroklub.hu](http://www.asztroklub.hu) weboldalon közzétett részletes leírás szerint az alábbi tartalomszolgáltatásokat nyújtja:

- jóslás,
- ezoterikus tanácsadás (pl. asztrológiai szolgáltatás, horoszkóp készítés)

(az előzőekben és a továbbiakban: „**emelt díjas ezoterikus távközlési szolgáltatások**”).

A fenti szolgáltatások nyújtása céljából a [www.asztroklub.hu](http://www.asztroklub.hu) weboldalon elérhető jósok és ezoterikus tanácsadók állnak rendelkezésre.

**A felhasználó az alábbi emelt díjas ezoterikus távközlési szolgáltatásokat (a továbbiakban: Szolgáltatás) veheti igénybe:**

#### **Telefonos jóslás/ezoterikus tanácsadás az Asztro Központban elérhető jósokkal és ezoterikus tanácsadókkal**

A percdíj alapon számlázásra kerülő emelt díjas hanghívás útján azokkal a jósokkal és ezoterikus tanácsadókkal (a továbbiakban: Ezoterikus Tanácsadó) lehet beszélgetni az Asztro Központban, akik a Szolgáltató weboldala szerint aktuálisan elérhetők.

A telefonos jóslás szolgáltatás a hét minden napján 0-tól 24 óráig áll a Felhasználók rendelkezésére, ezalatt az aktuálisan elérhető Ezoterikus Tanácsadók folyamatosan váltják egymást. A hívás nem garantálja a kiválasztott Ezoterikus Tanácsadóhoz való kapcsolást.

A hívás fogadásáról a Felhasználó egyértelmű visszajelzést kap egy bevezető tájékoztató szöveg elhangzásával, melyben az adatvédelmi tájékoztató és az ÁSZF elérhetőségéről tájékoztatjuk.

Amennyiben a Felhasználó vonalban marad, úgy a menüválasztáshoz érkezve kezdheti meg a Szolgáltatás igénybevételét, immáron díjfizetési kötelezettség ellenében.

Amennyiben a választott Ezoterikus Tanácsadó foglalt, erről azonnal tájékoztatjuk, melynek alapján Ön eldöntheti, hogy megszakítja a hívást és újra próbálkozik, vagy elfogadja, hogy az éppen elérhető Ezoterikus Tanácsadóhoz kapcsoljuk.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a hívás azon időtartama is kiszámlázásra kerül, amíg Ön a kívánt Ezoterikus Tanácsadóra várakozik.

### **3. A szerződés tárgya és létrejötte**

A Szolgáltatást csak a 18. életévüket betöltött nagykorú személyek vehetik igénybe, akik a magyar jogszabályok szerint maguk köthetnek szerződést vagy tehetnek más jognyilatkozatot.

**A Szolgáltató és a Felhasználó között az emelt díjas ezoterikus távközlési szolgáltatásra irányulóan egyedi szolgáltatási szerződés jön létre** minden alkalommal, amikor a Felhasználó hívásával a telefonos jóslási szolgáltatást kezdeményez, és az ingyenes bevezető tájékoztató szöveg elhangzását követően kéri az Ezoterikus Tanácsadó kapcsolását.

Jelen ÁSZF rendelkezései egységes és mindenkire kötelező szabályozást alkotnak, amelyek elfogadása feltétele a Szolgáltatás nyújtásának.

**A Szolgáltatás kezdeményezésével a Felhasználó ráutaló magatartással elfogadja a Szolgáltató jelen ÁSZF-ét, így az a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseinek megfelelően az egyedi szolgáltatási szerződés részévé válik.**

A Szolgáltatás kezdeményezésével és igénybevételel a Felhasználó vállalja, hogy annak költségeit megfizeti.

### **4. A Szolgáltatás hirdetésére vonatkozó előírások**

A Szolgáltató a Szolgáltatást a [www.asztroklub.hu](http://www.asztroklub.hu) weboldalán, más weboldal reklámfelületein, a közösségi médiában (pl. Facebook) és nyomtatott sajtóban közzétett hirdetésekkel népszerűsíti. A hívás bruttó díját a Szolgáltató minden esetben feltünteti a Szolgáltatás telefonszámával együtt.

A Szolgáltató a hirdetéseit a vonatkozó reklámelőírásoknak (így különösen a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvénynek, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvénynek, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénynek és az 1996. évi LVII. a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló törvénynek) megfelelően teszi közzé.

A Szolgáltató a hirdetésekben minden esetben megjeleníti a Szolgáltatás emelt díjas telefonszámát, díját és a Szolgáltató adatait.

A Szolgáltató az emelt díjas szolgáltatások előhívó (körzet) számát (0690, 0691) minden hirdetésben a telefonszám többi részétől elkülönítve, jól láthatóan és kiemelve közli annak érdekében, hogy egyértelműen szembe tűnjön, hogy emelt díjas szolgáltatásról van szó.

A Szolgáltató a Szolgáltatások hívószámát és díját minden hirdetésben és reklámban világosan és egyértelműen, jól láthatóan jelenti meg. A Magyarország területén nyújtott Szolgáltatások bruttó számlázási egységdíját forintban, a külföldön elérhető Szolgáltatások számlázási egységdíját pedig euróban adja meg a Szolgáltató. Televíziós hirdetésekben a jól látható tényközlésen túl a hirdetésben az előfizetés ténye az elhangzó információk szerves részét kell, hogy képezze.

A szolgáltatással, különösen annak díjazásával kapcsolatos szöveges információt jól láthatóan, könnyen olvasható formában, vízszintes szövegírányal kell megjeleníteni.

### **5. A Szolgáltatások hívószámai és díjai**

Az emelt díjas Szolgáltatások díját a Felhasználó minden esetben a telefonszámlájával egyidejűleg, a Távközlési Szolgáltató részére fizeti meg.

A Szolgáltató technikai partnere a Telekom New Media Zrt. (a továbbiakban: Telekom New Media), aki a rendelkezésére álló emelt díjas hívószám-tartományból kijelölt hívószám(ok)on biztosítja az emelt díjú Szolgáltatás igénybevételel a Felhasználók számára.

A telefonos jóslás/ezoterikus tanácsadás a Szolgáltató által különböző médiafelületeken - például interneten, nyomtatott vagy elektronikus sajtóban- meghirdetett emelt díjas számok felhívásával vehető igénybe. A Szolgáltató minden esetben feltünteti az emelt díjas szám mellett a hívás bruttó díját.

A telefonos jóslás/ezoterikus szolgáltatást országonként az alábbi díjakon és telefonszámokon vehetik igénybe a Felhasználók:

Ország	Telefonszám	Percdíj
Magyarország	90 603 322	330 Ft
	90 603 333	330 Ft
	90 603 393	330 Ft
	90 603 433	381 Ft
	90 603 831	508 Ft
	90 603 832	508 Ft
	90 603 833	508 Ft
Románia	0903 760 610	1,56 €
	0903 760 611	1,56 €
Szlovákia	0900 605 605	1,60 €

A díjak minden esetben tartalmazzák az ÁFÁ-t. A perc alapú díjszámítás azt jelenti, hogy a Felhasználónak minden megkezdett perc után a teljes percdíj kiszámlázható.

Bár a Szolgáltatásokat kiszolgáló technikai rendszer rendelkezésre állása igen magas (évi 97%-os, amely tartalmazza az előre bejelentett, tervezett leállásokat is), a Szolgáltató nem szavatol azok szünetmentes elérhetőségéért, valamint azért, hogy a weboldalán közzétett valamennyi Szolgáltatása folyamatosan elérhető.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Felhasználók által indított hívásokat, üzeneteket csak akkor fogadja, ha a hívás vagy üzenetküldés időpontjában az adott Szolgáltatás a nyilvántartásnak megfelelően ténylegesen elérhető és igénybe vehető volt. Az ezen időszakon kívüli hívásokért, illetve küldött üzenetekért díj a Felhasználók részére nem számítható fel.

## 6. A díj megfizetésének módja

A Szolgáltatások díja a Felhasználó telefonszámlájában kerül kiszámlázásra, azt a Felhasználó minden esetben a telefonszámlájával egyidejűleg, a Távközlési Szolgáltató részére fizeti meg. A Távközlési Szolgáltató, a Szolgáltató és a Telekom New Media egymással elszámolnak.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy abban az esetben, ha telefonszámláját nem, vagy késedelmesen rendezi, a továbbiakban kizárható a Szolgáltatás igénybevételéből.

## 7. Az ezoterikus szolgáltatások leírása

Az ezotéria az emberiséggel egyidős jelenség, mivel az ember az idők kezdete óta választ keres élete „nagy kérdéseire”.

Az ezotéria világába sorolható számos olyan irányzat, amely korunk tudományos világképébe nem illeszkedik bele, a világot, annak működését és részeit a tudományostól eltérő szempontból (vagy a dolgokat összefüggéseiben) vizsgálja.

Az ezotéria nézete szerint a világban kettősség, polaritás uralkodik, ahol az erők egymásnak feszülnek, egymás ellen harcolnak; amely a jó és rossz örök harcáról szól, ahol az egyik meg akarja semmisíteni a másikat.

Az ezotéria világnézete szerint a látható és láthatatlan világok a négy elemből (*tűz, víz, levegő, föld*) és ezek egyensúlyán és kölcsönhatásán épülnek fel.

Az ezoterikus tanítások alapján nincsenek véletlenek.

**A legfontosabb ezoterikus tanok, illetve irányzatok az alábbiak, melyek a Szolgáltatásunkban is megjelennek:**

- **spiritualizmus, spiritualitás,**
  - **mágia,**
  - **asztrológia vagy csillagjósolás,**
  - **jóslás vagy jóvendölés,**
  - **kártyajóslás- pl. tarot, cigánykártya,**
  - **numerológia vagy számmisztika.**
- 
- **Spiritualizmus, spiritualitás** - A spiritualizmus a szellemi létet, a halottakkal és szellemvilággal való kommunikációt hangsúlyozó vallási tanítás. A spiritualitás több vallás közös alapelvét is jelenti, de nem annak gyakorlása. A spirituálisan gondolkodó ember a világot úgy értelmezi, hogy a tettei egy speciális okozati rendszerben hatnak vissza életére. Ezt hívhatjuk karmának, „sors”-nak vagy „isteni elrendelés”-nek. A spirituálisan gondolkodók szerint a világnak vannak az érzékszerveink számára rejtett dimenziói és összefüggései, amelyek ugyanolyan erős hatással lehetnek létünkre, mint a környezetünk érzékelhető része. A spirituális világnézeteket követők vallják, hogy az élet több kell, hogy legyen, mint a természet véletlen egyszeri és megismételhetetlen játéka.
  - **Mágia** - ógörög eredetű szó, jelentése szerint „varázslás”. A mágia olyan eljárások rendszere, amely a fizikai erők kiiktatásával, pusztán akaraterő és meghatározott gyakorlatok, mozgások, jelek segítségével az élőlényekre, tárgyakra, eseményekre gyakorolt befolyás művészeté. Olyan, gyakran ritualizált cselekményekkel kieszközölt hatások előidézése, amelyek erőforrása nem figyelhető meg.
  - **Asztrológia vagy csillagjósolás** - Az úgynevezett ezoterikus tanok egyike, és feladata a bolygók állásából egy adott időpontban bekövetkezett esemény (legtöbbször egy személy születése) sorsának minél pontosabb meghatározása. Egykor a csillagászat része volt, ezért (is) érdemes tanulmányozni, az asztrológia maga azonban nem tudomány.
  - **Jóslás vagy jóvendölés** - A jóslás értelmezése kétféleképpen közelíthető meg: az egyik magyarázat szerint a jóslás egy problémára adott megoldási javaslatot jelent, melyet a jósök, vagy javasok dolgoznak ki. Egy másik értelmezés szerint a jóslás szó megegyezik a jövő kiderítésére irányuló tevékenységgel, a jóvendöléssel. A jövőbelátás igénye az emberi tudattal egyidős és az erre használt módszerek az adott személy kultúráját tükrözik. A jóvendőmondás létének elfogadása feltételezteti a jóslásban hívőkkel, hogy a jövő a múltbeli történések – ha tetszik – tetteink következménye, azaz egyénre jellemző sorsunk van, amiről tőlünk magasabb rendű erők, lények (pl. Sors, Isten) tud, és amelyeket ezek közölni is szándékoznak velünk. A sorshúzás – legyen az pálcákkal, csontokkal, kövekkel, babszemekkel, vagy akármi mással - az eredete a mai kártyajátékoknak, a legegyszerűbb jóslási forma pedig a kockavetés.
  - **A kártyajóslás** - régóta a jóvendölés egyik legnépszerűbb formája. A kártyalapok jelentése és értelmezése azonban nagyon is függ az egyes kártyajósoktól. A jóslások néhány fajtája véletlenszerű, vagyis a jóslásban használt elemek esetleges kiválasztásán múlik. A **tarot** egy 78 lapból álló kártyacsomag, melyet kártyajátékokra és jóslásra használnak. A tarot-kártya eredete ismeretlen. Vélhetően Keletről származik, cigány jóvendőmondók, egyiptomi mamelukok és mór hódítók terjeszthették el Európában. Az első írásos feljegyzés a kártya létezéséről 1442-ből, vagy 1390-ből

származik. A kártyák egyik oldalán szimbolikus képek találhatók, a másik oldaluk egyforma színű és mintázatú. A tarot kártyajóslás minden fajtájában szerepel a kérdező – aki tanácsot kér egy kérdés felvetésével – és a jövőmondó, aki megadja a választ. A kártyákat kirakhatja a kérdező is, és a jó is. A legfontosabb azonban az, hogy mindkét fél a kérdésre koncentráljon, mert egy komolytalan vagy pontatlanul feltett kérdés hasonlóan pontatlan választ eredményezhet. Kártyavetést közel áll az álmofejtéshez is, hiszen a szimbólumok azonosak. A lapok számozva vannak, úgyhogy a számmisztika is hozzátartozik a tarot ismeretanyagához. Minden egyes kártyalap egy-egy alkotás, mely művészi értékkel bír, tehát a képek elemzésére is lehetőséget adnak.

A köznyelv által **cigánykártyának** nevezett kártyát a szakirodalom az "illusztrált jóskártya feliratokkal" névvel illeti. 36 vagy 32 lapos jóskártya, mely egy személyt, eseményt vagy valamilyen allegorikus figurát ábrázol. A kártya alján az ábra elnevezése olvasható általában több (4-6) nyelven. A ma is használatban lévő formák először a XIX. század második felében jelentek meg, egyéb változatokat azonban lényegesen korábbról is ismerünk.

- A **numerológia** vagy **számmisztika** számokkal foglalkozó ezoterikus rendszer. Alapvetése, hogy a számok nemcsak mennyiségi, hanem minőségi mutatóval is rendelkeznek.

**A fentiekén kívül természetesen még számos irányzata van az ezotériának, melyek alkalmanként megjelennek a Szolgáltatásban.**

**Felhívjuk a Felhasználók figyelmét, hogy a modern tudomány az ezotériát – így annak valamennyi irányát - az áltudományok közé sorolja, így a Szolgáltatások tudományos megalapozottságát a Szolgáltató sem tudja biztosítani.**

## **8. A jogszabályoknak és az Etikai Kódex tiszteletben tartása**

A Szolgáltató tevékenysége során a hatályos magyar jogszabályok, különösen a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény és az általa elfogadott Etikai Kódex rendelkezéseinek megfelelően, az azokban foglalt jogszabályi és etikai kötelezettségeket és korlátozásokat betartva, felelősége tudatában jár el.

## **9. A Szolgáltató felelősségkorlátozása a Szolgáltatás tartalmával kapcsolatban**

A Szolgáltató a jogszabályok és Etikai Kódex alapján vállalt felelősége mellett azonban a Szolgáltatás jellegére tekintettel az alábbiak tekintetében korlátozza a felelőségét, és a Felhasználó fokozott körültekintését kéri:

- A Szolgáltató a weboldalán részletes tájékoztatást nyújt az Ezoterikus Tanácsadó által nyújtott ezoterikus szolgáltatásokról, illetve az ezoterikus tanácsadói képzettségéről és tapasztalatáról, azonban kizárólag **a Felhasználó felelősége, hogy ezen információk alapján melyik Ezoterikus Tanácsadót választja és hogy az illető Ezoterikus Tanácsadó rendelkezik-e a Felhasználó igényeinek és kérdésének megfelelő képzettséggel, képességgel és tapasztalatokkal.**
- **Az Ezoterikus Tanácsadók a jövőre nézve csak irányokat mutatnak, a Felhasználó a Szolgáltatás igénybevétele során szerzett minden információt saját belátása szerint és saját felelőségére használ fel, így a Felhasználó döntése, ha támaszkodik az Ezoterikus Tanácsadó által adott ezoterikus tanácsra és megbízik az általa használt ezoterikus irányzatban, és az általa adott információban.**
- **A jövőmondások során tett állítások gyakran szimbolikus jelentéssel bírnak, azok jelentése a Felhasználó sajátos élethelyzetére nézve egyedileg fejthető meg, annak értelmezése a Felhasználó aktív közreműködését is igénylik. Ennek megfelelően a Szolgáltató nem vállal**

**felelősséget az Ezoterikus Tanácsadók által a Felhasználókkal közölt, jövőre vonatkozó kijelentések, tényállítások, tanácsok vagy egyéb információk tartalmáért.**

- **A Szolgáltatás igénybevétele a Felhasználó és az ezoterikus tanácsadó magánbeszélgetésével valósul meg.** A Szolgáltató felelősséget vállal azért, hogy az ezoterikus tanácsadóit - a fogyasztói visszajelzéseket is figyelembe véve - a lehető legnagyobb szakmai körültekintéssel válogatja meg, és velük szemben szigorú etikai követelményeket alkalmaz, illetve azok érvényesítésére szigorú etikai eljárásrendet vezetett be, azonban a kettejük között lezajlott magánbeszélgetés **során elhangzottak igazságtartalmáért, pontosságáért, teljességéért, biztonságáért, időszerűségéért, minőségéért, jogszerűségéért vagy alkalmazhatóságát illetően nem áll módjában felelősséget vállalni.** Amennyiben a fentiekkel kapcsolatban a Felhasználónak kifogása van, úgy a tanácsadóval szemben jogosult panaszt tenni, melyet a Szolgáltató minden esetben alaposan kivizsgál.

## **10. A Szolgáltatás kompetenciahatáraival kapcsolatos információk**

- **Egészségügyi és a pszichológia területére tartozó kérdések**

A Felhasználó a Szolgáltatás igénybevételével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató orvosi gyakorlat, egészségügyi szakképesítéshez kötött pszichoterápiás gyakorlat vagy nem -konvencionális gyógyító és természetgyógyászati eljárások körébe tartozó tevékenységet nem végez. Egészségügyi probléma esetén, kérjük, keressen fel egészségügyi szakembert vagy a legközelebbi kórházat, rendelőintézetet.

Az Ezoterikus Tanácsadó nem pszichológus, tanácsadó szakpszichológus, klinikai szakpszichológus, pszichoterapeuta vagy pszichiáter. Ezeket a címeket nem viselheti, és ennél fogva nem foglalkozhat a hétköznapi, egészséges, normális elmeállapottól a klinikum irányában eltérő mentális zavarokkal rendelkező betegekkel, azaz nem végezhet klinikai-, orvosi- és pszichoterápiás kezeléseket és gyógyítást.

Az Ezoterikus Tanácsadó által nyújtott egészséggel kapcsolatos információk általánosak és kizárólag nevelő célzatúak.

- **Pénzügyi kérdések**

A Szolgáltatás igénybevételével a Felhasználó tudomásul veszi, hogy nem kérhet – sem közvetlenül sem írásban – tanácsot befektetési lehetőségekkel, értékpapírok vételével/eladásával, értékpapírok és befektetések elemzésével vagy értékelésével kapcsolatban, az ezoterikus tanácsadó által nyújtott tanácsok és információk pénzügyi tanácsadásként nem értelmezhetők.

- **Jogi kérdések**

Az Ezoterikus Tanácsadók nem jogosultak jogi tanácsadás végzésére sem, így az ezoterikus tanácsadó által elmondottak jogi tanácsadásként nem értelmezhetők.

Amennyiben az Ön által feltett kérdések, illetve az ezoterikus tanácsadással érintett élethelyzete jogi tanácsadást érint, kérjük keressen fel ügyvédet vagy jogsegélyszolgálatot.

## **11. Titoktartás, adatvédelem**

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatás bizalmi alapon történő személyes kommunikáció és minden elhangzó, illetve írásos információ, adat titoktartási kötelezettség alá esik, így a Szolgáltató kötelezettsége bármilyen, a Szolgáltatás nyújtása (ezoterikus tanácsadás, jóslás) során információ

megóvása, kivéve, ha a Felhasználó hozzájárult annak megosztásához, illetve ha azokat jogszabály alapján a Szolgáltató köteles megosztani hatósággal vagy bírósággal.

A Szolgáltató kijelenti, hogy az általa kezelt személyes adatokat bizalmasan, az adatvédelmi jogszabályokkal és nemzetközi ajánlásokkal, az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelete (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.) rendelkezéseivel összhangban, kizárólag a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójában meghatározott cél(ok)ból, az adatkezelési tájékoztatóban meghatározottak szerint kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja.

## 12. Ügyfélszolgálat

Amennyiben kérdése van az adásban bemutatott ezoterikus, spirituális technikáról, illetve kíváncsi a jóslás, mágia menetére, de nem teljesen ismeri az ezotéria világát, társázás előtt bátran tájékozódjon, és forduljon kérdéseivel az ügyfélszolgálatunkhoz. A teljes tartalomról, szolgáltatásról, részletekről felvilágosítást kaphat a 06 1 550 73 15-ös telefonszámon, illetve az [info@asztroklub.hu](mailto:info@asztroklub.hu) email címen elérhető Ügyfélszolgálaton.

Ügyfélszolgálat munkatársa munkanapokon 8-16 óráig érhető el. Az ügyfélszolgálati telefonszám ezen időtartamon kívül is éjjel-nappal hívható. Amennyiben az ügyfélszolgálat munkatársa nem elérhető, a Felhasználó a panaszát, illetve kérdését rögzítőre mondhatja, és a hívását követő első munkanapon az ügyfélszolgálati munkatárs felveszi vele a kapcsolatot.

Az ügyfélszolgálati számon a Szolgáltatás nem vehető igénybe, az csak a Fogyasztók kérdéseinek és esetleges panaszainak fogadására szolgál.

## 13. Panaszkezelés

Amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálatához panaszbejelentés érkezik, a Szolgáltató a panaszt a vonatkozó jogszabályoknak, illetve a Szolgáltató által elfogadott Etikai Kódexnek megfelelően kezeli és az alábbiak szerint jár el:

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint orvosolja. A panaszkezelés módját előzetesen ismerteti, ahhoz az előzetes hozzájárulást beszerzi. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panaszosnak az érdemi válasszal egyidejűleg, de legkésőbb 30 napon belül megküldi.

A telefonon közölt panaszt a Társaság egyedi azonosítószámmal látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a panaszos neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a panasz részletes leírása,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően - etikai kifogás esetén az Etikai Bizottság bevonásával - 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja, és intézkedik annak közlése iránt. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig őrzi meg, és azt az ellenőrző hatóságnak kérésre bemutatja.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban ad tájékoztatást arról, hogy a panaszos mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A Felek a vitás kérdéseket békés úton próbálják meg rendezni. Ennek sikertelensége esetén magyar bíróságok joghatóságát kötik ki. A járásbíróság hatáskörébe tartozó perekre a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki. A Törvényszék hatáskörébe tartozó perek esetében a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény illetékességi szabályai az irányadóak.

#### **14. Az ÁSZF hatálya**

A jelen ÁSZF 2021. május 06-tól visszavonásig, illetve a módosítások hatályba lépéséig maradnak hatályban.

Az ÁSZF-ben és az egyedi szolgáltatói szerződésekben nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó jogszabályok az irányadóak.

A Szolgáltató - a jogszabályi keretek között - fenntartja az ÁSZF és az abban hivatkozott dokumentumok egyoldalú módosításának jogát, amelyet a Felhasználó kifejezetten elfogad. Az ÁSZF és/vagy a hivatkozott dokumentumok módosítását a Szolgáltató a módosulás hatálybalépését megelőzően legalább 5 nappal, amennyiben a módosítás a Szolgáltatás lényeges feltételeit (pl. a díját) érinti 15 nappal korábban nyilvánosságra hozza a weboldalán.

Nem vonatkozik a 15 napos határidő az újonnan bevezetésre kerülő szolgáltatásokra.

Nem minősül az ÁSZF módosításának az, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben esetlegesen előforduló elütéseket, helyesírási hibákat korrigál, vagy olyan pontosításokat eszközöl, amelyek az ÁSZF szerint létrejövő szerződések teljesítésére, annak bármely elemére nincsenek releváns kihatással. Nem minősül az ÁSZF módosításának az sem, ha a Szolgáltató saját magára vonatkozó adatot korrigál.

Az korrigált ÁSZF közlése, továbbá azon módosított ÁSZF közlése, amely esetben a jogszabályi változás, hatósági aktus, illetve állásfoglalás, vagy egyébként jogszabályból folyó kötelezettség teljesítése tette szükségessé a módosítást, az ÁSZF -ben egyébként irányadó 15 napos határidőnél rövidebb is lehet. A Megrendelő mindezt kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja.

Az ÁSZF-re és az annak alapján létrejövő szerződésekre, illetve kötetmekre a magyar jog az irányadó.

Az ÁSZF mindenkor hatályos és teljes szövege a Felületen közzétételre kerül.

Az emelt díjas technikai szolgáltatást nyújtó Telekom New Media Általános Szerződési Feltételei itt találhatóak:

[http://www.telekomnewmedia.hu/doc/inm\\_aszf.pdf](http://www.telekomnewmedia.hu/doc/inm_aszf.pdf)

A Távközlési Szolgáltatók emelt díjas szolgáltatásával kapcsolatos Általános Szerződés Feltételeiről kérjük, tájékozódjon a Távközlési Szolgáltatók honlapján!

Kelt/Közzétéve: Budapest, 2021. május 06. Hatályos: 2021. május 06.