

## Általános Szerződési Feltételek

Hatályba lépés időpontja: 2023. 06. 16.

### (I.) Preambulum

Jelen Általános Szerződési Feltétel (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazza a szolgáltatást nyújtó **TANTERRA Egészségügyi Kft.** (székhely: 1122 Budapest, Maros u. 36. 4. em. 20., cgj.: 01-09-899939, adószám: 14348486-2-43, email: [tanterra.eu.kft@gmail.com](mailto:tanterra.eu.kft@gmail.com), telefonszám: +36 30 839 4216) a továbbiakban: **Szolgáltató**) és a szolgáltatást igénybe vevő, természetes vagy jogi személy (továbbiakban: „Kliens” vagy „Megrendelő”) közötti szerződés általános feltételeit, a Szolgáltató és a Kliens **(együttesen mint Felek)** jogait és kötelezettségeit.

A Szolgáltató fenntartja a jogát annak, hogy az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja. A módosításról rövid felhívásban tájékoztatja Klienseket, oly módon, hogy a már meglévő Klienseknek a kapcsolattartási email címükre kiküldi továbbá közzéteszi a módosított változatot egységes szerkezetbe foglalva a weboldalán.

### (II.) A szerződés tárgya – A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások

A Szolgáltató weboldalán vagy telefonos elérhetőségén keresztül történhet a pszichológiai tanácsadásra, terápiára való jelentkezés, időpontfoglalás.

Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

- a) egyéni mentálhigiénés konzultáció vagy tanácsadás
- b) egyéni pszichoterápia (alap, dinamikus, kognitív-viselkedéses)
- c) pszichoanalízis
- d) egyéni és csoportos autogén tréning
- e) pár- és családterápia és konzultáció
- f) pszichoterápiás kiscsoport

A Szolgáltató által kínált valamennyi szolgáltatás részletes leírása megtalálható a weboldalon.

### (III.) A tanácsadásra és terápiára történő jelentkezés folyamata a Szolgáltató internetes weblapján vagy telefonon keresztül

1. A Szolgáltató tanácsadásaira és terápiáira a weblapján keresztül lehet jelentkezni oly módon, hogy Kliens a weboldalon megadott telefonszámok egyikén telefonos hívást kezdeményez vagy a megadott email címre közvetlenül vagy a weboldalon kapcsolati űrlapon üzenetet küld a Szolgáltatónak, illetőleg a naptárban időpontot foglal.

2. Ezt követően Felek a választott kommunikációs csatornától függően szóban vagy írásban egyeztetnek egy, a Kliens terápiás igényeit felmérő interjúhoz időpontot, amely lehet:

- a) a weboldalon feltüntetett, a Kliens által választott szakképzett terapeutához történő időpontkérés. Ezt követően Kliens önállóan felveheti a választott terapeutával a kapcsolatot. A Kliens terápiás igényeit felmérő, első interjú beszélgetés (a továbbiakban Interjú), és a terápia, a kiválasztott Terapeutával történik. Ebben az esetben a Kliens és a Szolgáltató közötti szerződés hatálya megszűnik, a Kliens az általa kiválasztott Terapeutával lép terápiás és szerződéses viszonyba.
- b) a Szolgáltató által kiválasztott, szakképzett, a Szolgáltatót képviselő diszpécser funkcióval megbízott terapeutához (a továbbiakban Diszpécser Terapeuta) történő időpontkérés. A Diszpécser Terapeuta az Interjú alapján a Klient az általa javasolt terapeutához irányítja, megadva annak elérhetőségeit (telefonszámát, emailcímét). Ebben az esetben, a Kliens és a Szolgáltató közötti szerződés továbbra is hatályos marad, Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatásokért, terápiás folyamatért a szakmai felelősség a Szolgáltatót, és a Diszpécser Terapeutát illeti. Kliens a javasolt terapeutát nem köteles elfogadni, kérhet újabb lehetőséget másik terapeuta választására egyszer. Amennyiben a Kliens ezt a lehetőséget is elutasítja, úgy a Diszpécser Terapeuta nem köteles újabb lehetőséget felajánlani, és elállhat a szerződés megkötésétől.

3. A szolgáltatás igénybevétele céljából történő, telefonos, vagy a weboldalon keresztüli bejelentkezés még nem keletkeztet kötelezettséget egyik fél részére sem. A Klienssel való (telefonon vagy emailen keresztüli) előzetes konzultációt követően, ha a Felek megegyeznek egy interjú időpontban a Diszpécser Terapeutával, és a Kliens a keretszerződés megkötéséhez szükséges személyes adatait a Google űrlapon keresztül megadja, valamint a Diszpécser Terapeutával megállapodik a terápiában és annak időkereteiben, úgy a szolgáltatás megrendelésére irányuló szerződés a Szolgáltató és a Kliens között létrejön.

4. A szerződés a választott, vagy a Diszpécser Terapeuta által javasolt terapeutával történő időpontegyeztetéssel válik érvényessé, és a terápia megkezdésével, de a meg nem jelenéssel is fizetési kötelezettséget vonhat maga után (ld. ennek részleteit jelen ÁSZF IV. cím 3. pontjában).

5. Tájékoztatjuk, hogy a weboldalon vagy a telefonon történő kapcsolatfelvétel során Kliens köteles személyes adatait a valóságnak megfelelően megadni, és a megadott adatokban történő változásról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül értesíteni. A Szolgáltató nem felel a Klienssel való megállapodott időpontra jelentkezés során történt téves, hibás adatok megadásából eredő kárért, ugyanis a Megrendelőnek bármikor lehetősége van a megadott személyes adatainak módosulását jelezni a Szolgáltató felé akár emailben, akár telefonon, A Szolgáltató jogosult törölni a nyilvánvalóan hibás vagy hamis adatokat, kétség esetén pedig az Kliens valódiságát ellenőrizheti, emellett fenntartja jogát arra, hogy amennyiben a Kliens valótlant vagy hiányos adatokat ad meg, vagy személyes adatokkal él vissza, akkor a terápiára történő jelentkezését visszautasítsa.

6. Az időpontra történő jelentkezés során megadott személyes adatok nem nyilvánosak, harmadik személy nem férhet hozzájuk.

7. A Szolgáltató internetes weboldalán történő jelentkezés során megadott email címmel kapcsolatos tevékenységekért a Megrendelőt teljes körű felelősség terheli, valamint vállalja, hogy amennyiben adatainak bármilyen illetéktelen felhasználását, biztonságának sérülését érzékeli, haladéktalanul jelzi a Szolgáltató felé. Szolgáltató a jelszó tárolásából, valamint az email cím és a jelszó harmadik személyek részére történő átadásából eredő károkért nem felel.

8. Szolgáltató nem felelős a weboldal használatából vagy működtetéséből adódó károkért, vagy az alábbi esetek bármelyikéért, adódjon az bármilyen okból: az interneten küldött és/vagy fogadott adat meg nem érkezése; az internethálózat jelen szerződés teljesítését megakadályozó működési hibái; a fogadó készülékek vagy kommunikációs vonalak meghibásodása, bármely tartalom vagy adat elvesztése; bármely szoftver vagy weboldal meghibásodása; programhibák, rendkívüli események következményei vagy technikai hibák; ide értve a vis majort; valamint a Kliens internetszolgáltatójának díjait is.

9. Szolgáltató a Kliensnek a weboldalon történő kapcsolatfelvételtől késedelem nélkül (legkésőbb 24 órán belül) visszaigazolást küld. Amennyiben 24 órán belül nem érkezik meg a visszaigazolás, Kliens mentesül a teljesítési kötelezettség alól.

#### **(IV.) Lemondás**

1. Szolgáltató felhívja a Kliens figyelmét, hogy és amennyiben az előre lefoglalt első interjú időponton nem tud részt venni és azt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órával a tanácsadás napja előtt jelzi a Szolgáltató számára, Szolgáltató egy alkalommal biztosítja, hogy Kliens az időpontot módosítsa. A Szolgáltató további időpont módosítást a választott időpont előtt 24 órán belül már nem biztosítja. A módosítás telefonon és emailben egyaránt lehetséges.

2. Ha a Kliens az online időpontot személyes időpontra, vagy a személyes időpontot online alkalomra kívánja változtatni, akkor erre az 1. pontban foglaltak szerinti időkeretben van lehetősége, mivel ez ugyancsak a tanácsadási időpont módosításnak minősült.

3. Ha Kliens a tanácsadáson, terápiás ülésen, bármilyen okból kifolyólag nem jelenik meg és erről semmilyen formában nem tájékoztatta a Szolgáltatót, számára a tanácsadás megtartottnak minősül, a díját nem követelheti vissza, és más tanácsadásra, pótalkalomra sem használhatja fel. A Szolgáltató a Klienssel terápiás vagy tanácsadási folyamatra köt megállapodást, nem pedig egyedi alkalmakra. Ennek a folyamatnak elengedhetetlen része a rendszeres, megállapodás szerinti ülésgyakorlás. Ezért a megállapodás szerinti időpont nem lemondható. Amennyiben a Kliens a távolmaradását a Szolgáltató felé az ülést megelőzően 24 órán belül jelzi, és távolmaradásának indoka különösen megalapozott és a Szolgáltató számára ez az indok elfogadható, úgy pótalkalomra lehet jogosult.

4. Ha a lemondás oka akár a Szolgáltatónál, akár a Kliensnél merül fel, az érdekkörén kívül eső ok miatt (*vis maior*), Szolgáltató egyedileg új alkalmat beszél meg a jelentkezett Klienssel, ahol pótolják az elmaradt tanácsadást. Felek a *vis maior* okát írásban, email formájában kötelesek haladéktalanul jelezni egymásnak, az Kliens által megadott email címen kommunikálva.

#### **(V.) Az ÁSZF elfogadása**

1. Kliens jelen ÁSZF-et a tanácsadásra, terápiára történő jelentkezése során fogadja el. Kliens egyúttal az ÁSZF-et magára nézve kötelezőnek ismeri el.

2. Kliens továbbá hozzájárul, hogy a Szolgáltató a tanácsadásra, terápiára történő jelentkezés során megadott és kezelt személyes adatait az ÁSZF-nek megfelelő célból, módon és mértékben kezelje.
3. Kliens tudomásul veszi, hogy a weboldalon csak az ÁSZF elfogadásával jogosult a tanácsadásra, terápiára jelentkezni.

#### **(VI.) Adatkezelés**

1. A [www.tanterrappsy.com](http://www.tanterrappsy.com) internetes weboldalon kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatót a Honlapon elérhető Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

#### **(VII.) Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

1. Szolgáltató és Kliens köteles a szerződéskötési tárgyalások alatt, a szerződés megkötésénél, fennállása alatt és megszüntetése során együttműködni és tájékoztatni egymást a szerződés lényeges körülményeiről.
2. Kliens a Szolgáltatóval, telefonon vagy emailben kommunikálhat.

#### **(VIII.) A Szerződés megszűnése és megszüntetése**

1. Szolgáltató jogosult a Klienssel jelen ÁSZF alapján fennálló szerződését 15 napos felmondási idővel írásban indokolás nélkül felmondással megszüntetni.
2. Kliens jogosult Szolgáltatóval a jelen ÁSZF alapján fennálló szerződését 15 napos felmondási idővel írásban indokolás nélkül felmondással megszüntetni.
3. Szolgáltató jogosult a Megrendelővel fennálló szerződését azonnali hatállyal, írásban felmondani, ha az Kliens súlyosan megsérti a jelen ÁSZF rendelkezéseit.
4. Felek a jelen ÁSZF szerinti szerződést jogosultak írásban bármikor közös megegyezéssel megszüntetni.
5. Felek a jelen ÁSZF szerinti szerződést határozott időtartamra kötik.
6. Ha a Kliens a Szolgáltatónak a jelen ÁSZF szerinti szerződés megszegésével kárt okoz, köteles az abból eredő kárt teljes egészében megtéríteni. A kártérítési kötelezettség kiterjed
  - a. a Kliens szerződésszegése következtében bekövetkezett ún. tapadó károokra,
  - b. következményes károokra,
  - c. felelősségi károokra,
  - d. a Szolgáltatót ért elmaradt haszonra és
  - e. a Szolgáltató oldalán a kár kiküszöböléséhez felmerült költségekre.

#### **(IX.) Panaszok intézése**

1. Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet köteles felvenni és azt a panaszfelvételre adott válasszal együtt a panaszfelvétel napjától számított öt évig megőrizni.

2. Szolgáltató köteles a hozzá beérkezett panaszt 30 napon belül megvizsgálni és arra érdemi választ adni. Elutasító válasz esetén Szolgáltató köteles írásban megindokolni az elutasítás okát.
3. A Szolgáltatóval kötött szerződésből eredő jogviták elsősorban békés úton, a Felek közti megállapodással, vagy a Kliens, mint Megrendelő lakóhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatóság előtt rendezhetők. Amennyiben a fenti lehetőségek nem vezetnek eredményre, Felek választásuk szerint a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testülethez vagy a bírósághoz fordulhatnak. A lakcím szerint illetékes kereskedelmi és iparkamarák:

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bodnár József

E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)

**Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail cím: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

**Békés Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Elnök: Dr. Bagdi László

E-mail cím: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu), [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu)

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

**Budapesti Békéltető Testület**

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Csongrád Megyei Békéltető Testület  
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék  
Fax száma: (62) 426-149  
Elnök: Dr. Horváth Károly  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

Fejér Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.  
Telefonszáma: (22) 510-310  
Fax száma: (22) 510-312  
Elnök: Dr. Vári Kovács József  
E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu), [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217  
Fax száma: (96) 520-218  
Elnök: Horváth László  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület  
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefonszáma: (52) 500-735  
Fax száma: (52) 500-720  
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt  
E-mail cím: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

Heves Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint  
Levelezési címe: 3300 Eger, Pf. 440.  
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék  
Fax száma: (36) 323-615  
Elnök: Dr. Gordos Csaba  
E-mail cím: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület  
Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305.-306. szoba  
Telefonszáma: (56) 510-610  
Fax száma: (56) 370-005  
Elnök: Dr. Lajkóné, Dr. Vígh Judit  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@jnszmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Elnök: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszáma: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési címe: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1)-474-7921

Fax száma: (1)-474-7921

Elnök: Dr. Csanádi Károly

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6 Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Elnök: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

Elnök: Görömbeiné Dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Elnök: Dr. Gáll Ferenc

E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Székhely: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.  
Telefonszáma: (94) 312-356  
Fax száma: (94) 316-936  
Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán  
E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.  
Telefonszáma: (88) 429-008  
Fax száma: (88) 412-150  
Elnök: Mitev Hrisztó  
E-mail cím: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Zala Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-514  
Fax száma: (92) 550-525  
Elnök: Dr. Molnár Sándor  
E-mail cím: [zmkik@zmkik.hu](mailto:zmkik@zmkik.hu), [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

4. Ezen felül lehetőség van még, hogy az ODR rendszeren (Online Vitarendezési Platform) keresztül rendezze a Szolgáltatás igénybevétele során kialakult esetleges problémát. A rendszer célja, hogy az OVR platformon keresztül a kereskedővel vegye fel a kapcsolatot. További információt és a rendszert az alábbi linkre kattintva találja meg a Megrendelő:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>

## **(X.) Az ÁSZF módosítása**

1. Szolgáltató a jelen ÁSZF-et jogosult saját döntése és belátása szerint egyoldalúan módosítani. A módosítás indoka lehet:

- a) a Szolgáltató körülményeiben bekövetkezett lényeges változás;
- b) jogszabályváltozás;
- c) a Szolgáltató működésével, gazdasági érdekeivel, műszaki vagy technikai lehetőségeivel, gazdálkodásával, szolgáltatást befolyásoló körülményeivel kapcsolatos ok.

2. Szolgáltató az ÁSZF-et, továbbá annak módosítását és a módosítással egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-et, köteles a weboldalon jól látható helyen, annak nyitóoldalán, onnan közvetlenül elérhető módon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon, ingyenesen közzétenni. Az ÁSZF módosítás a közzétételt követő 8. napon lép hatályba és az ÁSZF módosítás minden, módosítás hatályba lépése után kötött és azt megelőzően kötött szerződésre is alkalmazandó. Szolgáltató elektronikus úton értesíti a Megrendelőket az ÁSZF módosulásáról (email).



3. Amennyiben az Kliens az ÁSZF módosítás ellen a közzétételtől, illetve az értesítéstől (amelyik későbbi) számított 8 napon belül a Szolgáltatónál írásban nem tiltakozik, azt ráutaló magatartásnak kell tekinteni, amellyel a Kliens a módosítást kifejezetten elfogadta. Amennyiben a Kliens kifejezetten tiltakozik az ÁSZF módosítás ellen és azt kifejezetten nem fogadja el, a Szolgáltató jogosult a Klienssel fennálló szerződését 15 napos felmondási idővel, írásban felmondani.

#### **(XI.) Vegyes rendelkezések**

1. Amennyiben jelen ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen vagy érvénytelenné válik, úgy ez a rendelkezés az ÁSZF többi rendelkezését nem érinti.
2. Jelen ÁFSZ-ben nem részletezett kérdésekre a Ptk. szabályai az irányadók.
3. Jelen ÁSZF határozatlan időtartamra szól.