

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Jelen ÁSZF célja, hogy rögzítse a Szolgáltató (továbbiakban: coach) és a megbízó (továbbiakban: ügyfél) közötti szabályokat és jogviszonyt a coaching szolgáltatásokra vonatkozóan, és azok igénybevétele kapcsán. A jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák, egyrészt a coach és az ügyfél jelenlétében egyidejűleg megkötött, másrészt a távollévők között létrejött szerződésekre vonatkozó közös szabályokat.

2. SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Kovács Bianka E.V.

Adószám: 48208378-1-42

ÖVTJ Kód: 960901

Székhely: 1173 Budapest, Pesti út 67-81 H lph. 2/9.

Telefon: + 3670 666 0957

Kapcsolattartásra kijelölt email cím: coach@kovacsbianka.hu

Honlap: www.kovacsbianka.hu

3. TÁRHELYSZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Név: Rackforest Kft.

Székhely: 1132 Budapest, Victor Hugo utca 11. 5. em. B05001.

Adószám: 32056842-2-41

4. A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGÉNEK JELLEGE:

A coach személyes fejlesztéssel és önismereti folyamatok támogatásával foglalkozik. Tevékenysége **nem minősül orvosi, pszichológiai, pszichoterápiás vagy természetgyógyászati szolgáltatásnak**, és **nem helyettesíti** az egészségügyi ellátást.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás nem terápiás folyamat, hanem egy **önfejlesztő, támogató együttműködés**, amelynek célja, hogy segítse őt abban, hogy életét hitelesebben, önazonosabban és tudatosabban alakíthassa.

5. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK:

- 5.1. **ÁSZF:** Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”): jelenti a jelen dokumentumban foglaltakat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) 6:77. § (1) bekezdésével összhangban, vagyis ezek olyan szerződési feltételek, amelyeket az alkalmazója több szerződés megkötése

céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg. Jelen ÁSZF megismerésével és elfogadásával az ÁSZF az Egyedi szerződés részévé válik.

5.2. Coach: A Coach, mint megbízott olyan személy, aki a jelen megbízót (coacheet, ügyfelet) a coaching módszertanának alkalmazásával támogatja a személyes és szakmai fejlődésében.

5.3. Ügyfél: Az a természetes vagy jogi személy, aki a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe veszi, megrendeli, vagy annak igénybevételére irányuló szerződést köt a Szolgáltatóval.

5.4. Coaching ülés: A coach és az ügyfél előre egyeztetett, meghatározott időtartamú személyes vagy online találkozója, amely során az ügyfél személyes és szakmai céljai elérését támogató fejlesztői folyamat valósul meg a bevezető konzultációban meghatározott és az egyéni szerződésben foglalt keretek között.

5.5. Coaching szolgáltatás: A coaching egy olyan személyes fejlesztési folyamat, amelynek célja az ügyfél önismeretének, döntéshozatali képességeinek, problémamegoldó készségeinek és személyes hatékonyságának növelése. A coach a coaching folyamatban kérdésekkel, reflexiókkal, visszajelzésekkel és különféle módszertani eszközökkel támogatja az ügyfelet abban, hogy saját erőforrásait felismerje és céljai eléréséhez felhasználja. A coaching a jelenből indul ki, és a jövő felé mozdítja az ügyfelet. A múltbeli tapasztalatok érintése kizárólag annyiban történik, amennyiben azok a jelen megértéséhez és a jövőbeni célok eléréséhez szükségesek.

5.6. A coaching határai:

A coaching nem pénzügyi, jogi, üzleti vagy más szakmai tanácsadás. A coaching folyamat nem helyettesíti az orvosi, pszichiátriai, pszichológiai vagy más egészségügyi kezelést. **A Szolgáltató:** nem diagnosztizál, nem kezel pszichés vagy testi betegségeket, és nem vállal felelősséget az Ügyfél egészségügyi vagy pszichés állapotáért.

5.7. Egyedi szerződés: A szolgáltató és a megbízó között létrejövő írásban vagy elektronikusan rögzített megállapodás, amely meghatározza a konkrét coaching szolgáltatás időpontját, díját, helyszínét, időtartamát, valamint az ügyfél és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit. Az egyedi szerződés a

Felek között az Igénybejelentés, az Ajánlat és a Megrendelés, valamint a jelen ÁSZF elfogadása alapján Coaching szolgáltatás nyújtására és igénybevételére létrejövő egyedi jogviszony.

- 5.8. Felek:** A megbízó és a szolgáltató együttesen értendő.
- 5.9. Honlap:** a www.kovacsbianka.hu weboldal
- 5.10. Igénybejelentés:** a Coaching szolgáltatás igénybevételére vonatkozó megbízói szándék Megbízott részére történő közlését jelenti
- 5.11. Írásbeliség:** Felek írásban tett jognyilatkozatnak fogadják el az elektronikus úton, a Felek kapcsolattartásra kijelölt e-mail címéről küldött és fogadott nyilatkozatokat is, ezenkívül a papír alapon aláírt nyilatkozatot is
- 5.12. Megbízási díj:** Az ügyfél által a Coaching szolgáltatás igénybevételéért a szolgáltató részére fizetendő jelen ÁSZF-ben meghatározott ellenérték
- 5.13. Megbízott:** Kovács Bianka E.V.
- 5.14. Megbízó:** Olyan természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, valamint egyéni vállalkozó, aki/amely a Megbízott segítői, fejlesztői, life coachinggal, online tréninggel, illetve életvezetési tanácsadással kapcsolatos szolgáltatását kívánja igénybe venni saját maga vagy az általa megjelölt természetes személyek részére.
- 5.15. Bevezető konzultáció:** Szolgáltató és az Ügyfél előzetes találkozója, amelynek célja az ügyfél igényeinek feltérképezése, a coaching folyamat bemutatása, és a szolgáltatásra vonatkozó **ajánlat** megtétele. A konzultáció nem minősül coaching ülésnek, és **a coachingra vonatkozó szerződés az ajánlat elfogadásával jön létre.**
- 5.16. Ajánlat:** A Coach ismerteti a szolgáltatás típusát, díját, időtartamát, lemondási szabályait és egyéb feltételeket.
- 5.17. Megrendelés:** Az Ajánlat Megbízó általi elfogadása. **Ajánlat végleges elfogadása** az a pillanat, amikor a **coach visszaigazolja, jóváhagyja a megrendelést** vagy más módon jelzi, hogy a szolgáltatást a feltételek szerint vállalja. Ez lehet:
- **Emails visszaigazolás**
 - **Online időpontfoglaló rendszerben** történő visszaigazolás, vagy
 - **Írásos szerződés aláírása** (papír vagy elektronikus formában)

A szerződés a coaching szolgáltatásra **az ajánlat elfogadásával jön létre**, és ettől kezdve mindkét félre kötelezőek a feltételek.

5.18. Távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, honlapon közzétett megrendelőlap, igénybejelentési formanyomtatvány, megrendelés minta, a telefon és az internetes hozzáférést biztosító eszköz

5.19. Távollévők között kötött szerződés: Olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak

5.20. Vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy.

6. AZ ÁSZF HATÁLYA, EGYEDI SZERZŐDÉSSEL VALÓ VISZONYA:

Az ügyfél az időpont lefoglalásának véglegesítése, vagy az egyéb más online coaching szolgáltatások megrendelése előtt köteles megismerni és elfogadni a jelen ÁSZF rendelkezéseit. **Jelen ÁSZF módosítására az szolgáltató a jövőre nézve egyoldalúan jogosult azzal, hogy a módosítás hatálya a már megkötött Egyedi szerződésekre nem terjed ki.** A már megkötött Egyedi szerződésekre jelen ÁSZF módosítása csak abban az esetben vonatkozik, amennyiben a módosításhoz mindkét Fél írásos nyilatkozatával hozzájárul.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) az ügyfél és a Szolgáltató közötti jogviszony **alapvető feltételeit** tartalmazzák. Az egyedi szerződés (pl. coaching megállapodás) az ÁSZF-et **kiegészítheti**, a felek által írásban rögzített további részletek, díjak, időpontok vagy szolgáltatási tartalmak tekintetében. Amennyiben az egyedi szerződés bizonyos kérdésekben nem tartalmaz rendelkezést, az ÁSZF rendelkezései az irányadóak.

Ennek megfelelően a jelen ÁSZF tartalmazza a feleket illető jogokat és kötelezettségeket, az Egyedi szerződés létrejöttének feltételeit, a teljesítési határidőket, a fizetési feltételeket, valamint a felelősségi szabályokat.

A Szolgáltató a coaching szolgáltatást az Ügyfél részéről történő jelen ÁSZF elfogadása, valamint az Ügyfél által jóváhagyott egyedi ajánlat alapján létrejövő Egyedi Szerződés keretében nyújtja.

Az ÁSZF elektronikusan letölthető formátumban Megbízó weboldalán: www.kovacsbianka.hu oldalon érhető el. Az ügyfél kifejezetten elfogadja, hogy a Szolgáltató az ÁSZF esetleges módosítását a jelen pontban meghatározott URL címen közzéteszi. A Szolgáltató jogosult azonban az Ügyfél részére küldött elektronikus levélben az Egyedi szerződés létrejöttkor hatályos ÁSZF megküldését kérni, melynek a Szolgáltató 15 napon belül eleget tenni köteles.

EGYEDI SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ KÖZÖS SZABÁLYOK

A szolgáltató az Egyedi Szerződés keretein belül kötelezettséget vállal arra, hogy az ügyfél részére Coaching szolgáltatást nyújt, az ügyfél pedig az Egyedi szerződés teljesítésének ellenértékéért megbízási díj megfizetésére köteles.

7. Egyedi szerződés megszűnése – jogi keret

Meghatározás

Az egyedi szerződés a coaching szolgáltatásra vonatkozó, a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött egyedi megállapodás, amely a szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozik.

Megszűnés esetei a Ptk. szerint

A Ptk. 6:77–6:80. § rendelkezései alapján az egyedi szerződés megszűnhet:

a) Teljesítéskor

A szerződés megszűnik, amikor a coaching szolgáltatás teljes mértékben teljesült (az összes ülés megtörtént és az ellenérték kiegyenlítve).

b) Felmondással

A szerződést az ügyfél vagy a szolgáltató **rendkívüli vagy rendes felmondással írásban** megszüntetheti, amennyiben a Ptk. előírásai szerint indokolt (pl. másik fél súlyos szerződésszegése, együttműködés hiánya).

A felmondás módját és határidejét a felek az egyedi szerződésben rögzíthetik (pl. 24 órával az ülés előtt).

c) Közös megegyezéssel

A szerződés bármikor megszűnhet a felek **közös, írásban rögzített megállapodása** alapján.

d) Egyéb jogszabályban meghatározott okok

A Ptk. lehetőséget ad arra, hogy a szerződés megszűnjön, ha a teljesítés lehetetlenné válik (pl. szolgáltatás akadályoztatása, vis maior).

Joghatások

- A szerződés megszűnése nem érinti az addig teljesített szolgáltatások ellenértékének megfizetését.
- Az ügyfél a megszűnés esetén sem követelhet többletszolgáltatást, a Szolgáltató pedig köteles visszatéríteni a már befizetett díjat a teljesítés arányában, ha az szolgáltatás még nem történt meg.

Ha bármelyik fél (az Ügyfél vagy a Szolgáltató) nem teljesíti az ÁSZF-ben vagy az Egyedi Szerződésben vállalt fontos kötelezettségét, vagy késedelmesen teljesít, akkor a másik fél írásban felszólíthatja a szerződésszegő felet a teljesítésre, póthatáridő kitűzésével.

Ha ez a póthatáridő is eredménytelenül telik el, a sérelmet szenvedett fél jogosult a szerződést **azonnali hatállyal felmondani**, erről írásban (ajánlott, tértivevényes levélben) értesítve a másik felet, és megjelölve a felmondás okát.

Ha az egyik fél valamilyen kötelezettségét nem teljesíti időben (pl. nem fizet, nem tartja meg a megbeszélte alkalmat), akkor amíg ez fennáll, a másik fél **nem tekinthető késedelembe lévők** ugyanabban az ügyben.

Azonnali hatályú felmondásnak van helye akkor is, ha a másik Fél súlyosan vagy ismételten megszegi a ÁSZF-t vagy az Egyedi Szerződést.

Az ügyfél jogosult az Egyedi szerződést írásban egyoldalúan megszüntetni, amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató az Egyedi szerződést 30 napon

túli késedelemmel, vagy egyáltalán nem, vagy nem szerződésszerűen tudja csak teljesíteni.

Nem szerződésszerű teljesítésnek minősül, ha Szolgáltató megszegi az ÁSZF rendelkezéseit (határidőket mulaszt, tájékoztatások többször elmaradnak).

Az ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató az Egyedi szerződés teljesítésével összefüggésben bekövetkező károkért való kártérítési felelősségét a Ptk. 6:152. § értelmében kizárja. **Felek vállalják, hogy az Egyedi szerződés megszűnése vagy megszüntetése esetén úgy járnak el, hogy a másik Felet és saját magukat megóvják bármilyen jellegű kártól, valamint egymással elszámolnak.** Az elszámolás során a Szolgáltató köteles az Egyedi Szerződés teljesítése során vagy azzal kapcsolatban bármilyen módon birtokába került iratokat, dokumentumokat, illetve a bármilyen adathordozón tárolt adatokat hiánytalanul és teljeskörűen, felhasználható módon az ügyfél részére visszaszolgáltatni. Ezekről a dokumentumokról a Szolgáltató jogosult egy másolati példányt a szerződés megszűnését követő 3 évig megőrizni.

8. COACHING SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ FOGALMAK ÉS SZABÁLYOK

Bevezető konzultáció: A coach és az ügyfél előzetes találkozója, amelynek célja az ügyfél igényeinek feltérképezése, a coaching folyamat bemutatása, és a szolgáltatásra vonatkozó **ajánlat** megtétele. A konzultáció nem minősül coaching ülésnek, és **a coachingra vonatkozó egyedi szerződés az ajánlat elfogadásával jön létre.** Ez az ülés 40-60 perc időtartamú, mely alapján a Coach és az ügyfél közösen kialakítja az egyéni foglalkozás célját. Ezen az ülésen a coach felméri a z ügyfél elakadásait és az ügyféllel közösen megállapodik a további ülések kereteiben.

Coaching ülés: A coach és az ügyfél előre egyeztetett, meghatározott időtartamú személyes vagy online találkozója, amely során az ügyfél személyes és szakmai céljai elérését támogató fejlesztői folyamat valósul meg a bevezető konzultációban meghatározott és az egyéni szerződésben foglalt keretek között.

Közös szabályok: Az Egyéni, valamint Csoportos coaching szolgáltatás időtartama az ügyfél által adott Ajánlat alapján az Egyedi szerződésben kerül meghatározásra. Az ügyfél a fentiek vonatkozásában tudomásul veszi, hogy az Egyéni, valamint Csoportos Coaching szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentése (jelentkezése) esetén - a szolgáltató kapacitásának függvényében - várólistára kerülhet.

A coaching szolgáltatás nem terápiás szolgáltatás, mely nem azonos az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV („Eütv.”) 103. §-ában megfogalmazott pszichoterápia és/vagy klinikai szakpszichológiai tevékenységgel. A Coach által végzett coaching tevékenység nem helyettesíti és nem is pótolja a pszichoterápiát. A Coach nem alkalmaz olyan eljárásokat, illetve módszereket, amelyek a hivatkozott jogszabályi rendelkezés alapján pszichoterápiás és/vagy klinikai szakpszichológiai tevékenységnek minősülnek. A Coach e körben nem végez gyógyító beavatkozást és az általa használt módszer nem minősül gyógyítási formának sem. Mindezt a Coachee a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten, visszavonhatatlanul és végérvényesen tudomásul veszi.

Az ügyfél felelőssége:

Az Ügyfél kizárólag saját döntéséből vesz részt a folyamatban, és felelősséggel tartozik saját döntéseiért, érzéseiért, cselekedeteiért és azok következményeiért. **Amennyiben az Ügyfél pszichés vagy egészségügyi problémával küzd, köteles szakorvoshoz vagy megfelelő egészségügyi szakemberhez fordulni.**

Kapcsolattartás és adatkezelés:

A Szolgáltató az Ügyfél által megadott személyes adatokat (név, e-mail, telefonszám stb.) a szolgáltatási jogviszony fennállása alatt, valamint annak lezárását követően **3 évig** őrzi, kizárólag az ügyfélkapcsolat bizonyíthatósága, valamint jogi és adminisztratív kötelezettségei teljesítése céljából. Az adatkezelés minden esetben a hatályos adatvédelmi (GDPR) előírásoknak megfelelően történik. Részletes adatkezelési szabályokat a Szolgáltató **Adatkezelési Tájékoztatója** tartalmazza.

9. Jelentkezés, fizetés és számlázás

Az Ügyfél a konzultációra vagy szolgáltatásra történő jelentkezéssel vállalja a részvételi díj megfizetését. A fizetés bankkártyával, átutalással, személyesen vagy a Szolgáltató által biztosított egyéb online felületen történhet. A fizetés beérkezését követően a Szolgáltató számlát állít ki az Ügyfél részére a vonatkozó adózási szabályok szerint.

10. Foglaló, lemondás és visszatérítés feltételei

Az Ügyfél a részvételi szándékát **foglaló** vagy **teljes részvételi díj** megfizetésével biztosítja. A beérkezett összeg az esemény vagy szolgáltatás szervezési, adminisztratív és előkészítési költségeit fedezi.

Időpontfoglalás

A coaching szolgáltatás **legkorábban 8 órával a kiválasztott időpont előtt foglalható**. Ennek célja, hogy a rendszer stabilan működjön, és a szolgáltató elegendő időt kapjon az időpont előkészítésére. Az ügyfél az időpontot az online foglalási felületen tudja kiválasztani a naptárban. A rendszer **automatikusan rögzíti a foglalást**, és az ügyfél visszaigazolást kap a megadott e-mailcímére.

Időpont lemondása

Az ügyfél az időpontot **legkésőbb 24 órával a kezdés előtt mondhatja le**, anélkül, hogy indoklás szükséges lenne. Amennyiben a lemondás **24 órán belül történik**, a szolgáltatás díja **nem jár vissza**, kivéve, ha **vis major** esemény történik.

Mi a vis major?

Vis major alatt olyan, előre nem látható, elháríthatatlan eseményeket értünk, amelyek megakadályozzák a szolgáltatás igénybevételét. Például: hirtelen betegség, baleset, természeti katasztrófa, hivatalos intézkedés, tüzeset, áramszünet stb. A vis major eset **bizonyítása** történhet: orvosi igazolással, hivatalos dokumentummal, fényképpel, vagy egyéb hitelt érdemlő bizonyítékkal. A szolgáltató mérlegeli a vis major helyzetet, és ennek alapján dönt a foglalás díjának visszatérítéséről vagy áthelyezéséről.

Amennyiben az Ügyfél vis major okból nem tud részt venni a szolgáltatáson, és ezt megfelelően igazolja, a Szolgáltató az elmaradt ülés teljes díját nem számítja fel. Ugyanakkor a Szolgáltató **adminisztrációs díjként** legfeljebb a szolgáltatás díjának **20%-át** megtarthatja, a foglalás előkészítésével, időpont-fenntartással és szervezési költségekkel kapcsolatban.

Időpont módosítása

Az ügyfél az időpontot **legkésőbb 24 órával a kezdés előtt módosíthatja** (pl. új időpont kiválasztása). Az időpontfoglaló rendszer a módosítást **automatikusan rögzíti**, és az ügyfél új visszaigazolást kap. Ha az időpont módosítása **24 órán**

belül történik, a rendszer már nem engedi a módosítást, és az ügyfélnek az eredeti feltételek szerint kell eljárnia (díj nem jár vissza, kivéve vis major).

Rendszer működése, amikor a határidőket átlépték

24 órán belüli lemondás: a rendszer nem engedi a foglalás törlését, az ügyfél a díjat nem kapja vissza (kivéve vis major esetén, ekkor a szolgáltató adminisztrációs díjat számíthat fel).

48 órán belüli módosítás: a rendszer nem engedi az időpont módosítását, de a foglalás még törölhető. Minden esetben az időpontfoglaló rendszer **értesítést küld az ügyfélnek** az elutasításról, és jelzi a vonatkozó szabályokat.

Összefoglaló

Foglalás: 8 órával előtte lehetséges.

Lemondás: legkésőbb 24 órával előtte, díj visszatérítése csak vis major esetén.

Módosítás: legkésőbb 48 órával előtte, a rendszer a későbbiekben már nem engedi.

Vis major: előre nem látható, elháríthatatlan esemény, bizonyítással alátámasztható.

11. A Szolgáltató felelősségvállalása

A Szolgáltató a szolgáltatást a legjobb tudása és szakmai tapasztalata alapján nyújtja, azonban az eredmény az Ügyfél aktív közreműködésétől függ. A Szolgáltató semmilyen körülmények között nem vállal garanciát az Ügyfél életében bekövetkező konkrét változásokért, döntésekért vagy eredményekért.

A coaching szolgáltatás személyre szabott, amely a résztvevő aktív részvételén és együttműködésén alapul. A szolgáltató **nem vállal pénzvisszafizetési garanciát az elégedetlenség vagy a személyes eredmények hiánya esetén**, mivel a coaching folyamat eredményei az ügyfél saját elkötelezettségétől és aktív részvételétől függenek.

A szolgáltatás díja visszatérítésre kizárólag az **ÁSZF-ben meghatározott lemondási szabályok szerint**, illetve **vis major** esetén jár.

12. Szerzői jogok

A Szolgáltató által készített anyagok (pl. jegyzetek, munkafüzetek, online tartalmak, gyakorlatok stb.) szerzői jogi védelem alatt állnak. Azok másolása,

továbbadása, nyilvános megosztása vagy értékesítése a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül tilos.

Jelen ÁSZF 2025.10.11-én lép hatályba, és azt a Szolgáltató bármikor jogosult egyoldalúan módosítani és a módosítást az érintettekkel akár jelen honlapon történő közzététel útján, akár más megfelelő módon közölni.