

# Általános szerződési feltételek

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni weboldalunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal. A weboldal működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

## FOGALMAK:

Szolgáltató, üzemeltető: three Dreams Bt. Cégjegyzék szám: 07-06-014992, lásd 1.pont.

Rendezvény: A Szolgáltató által szervezett, tetszőleges témában megtartott előadás, workshop, tréning, képzés.

Tevékenység: A Szolgáltató cégjegyzékében szereplő TEÁOR szám alapján meghatározott tevékenységi körök.

Résztevő, látogató: Az a természetes személy, aki az adott Rendezvényen belépésre jogosultként részt vesz.

Belépésre jogosult részttevő: Az a természetes személy, aki a Rendezvény díját kiegyenlítette.

Szolgáltatás: Minden Rendezvény és Tevékenység, amelyet a Szolgáltató programjaira látogatók igénybe vesznek.

## 1. AZ ÜZEMELTETŐ ADATAI:

Cégnév: three Dreams Bt.

Székhely: 2463 Tordas, Kölcsey utca 8.

Adószám: 22142687-1-07

Cégjegyzék szám: 07-06-014992

Kibocsátó cégbíróság, okmányiroda: Fővárosi Bíróság Cégbírósága

Szerződés nyelve: Magyar

Elektronikus elérhetőség: info@threedreams.hu

Telefonos elérhetőség: +36 30 650 1419

## 2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK:

2.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. A jelen Szabályzat 2017. szeptember 1. nap napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépése előtt 11 (tizenegy) nappal a weboldalakon közzéteszi. Felhasználók a weboldalak használatával elfogadják, hogy rájuk nézve a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

2.3. Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.

#### 2.4. Szerzői jogok

Szolgáltató fenntart magának minden jogot a weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

A Szolgáltató weboldalán, Facebook oldalán és minden online megjelenő fórumon a Szolgáltató logója és az oldalakon található információk a Szolgáltató tulajdonát képezik. Ezen megjelöléseket a Rendezvényeken résztvevők vagy harmadik személy nem használhatja a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül.

#### 2.5, Vis Maior

Minden olyan előre nem látható és elháríthatatlan akadály esetén, melyek következtében valamelyik fél a szerződéses kötelezettségének nem tud eleget tenni és ez részére fel nem róható, akkor ezen fél nem tartozik semmilyen felelősséggel. Amennyiben Résztvevő betegség vagy halaszthatatlan esemény miatt nem jelenik meg a Rendezvényen, úgy azt egy másik időpontban megrendezendő, ugyanolyan Rendezvényen pótolhatja.

## **3. MASSZÁZS, ALAKFORMÁLÁS ÉS EGYÉB, NEM TANFOLYAM JELLEGŰ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE**

### **3.1 JELENTKEZÉS MENETE**

3.1.1. A masszázs, alakformálás és egyéb, nem tanfolyam jellegű szolgáltatásokra az online bejelentkezés mellett lehetőség van telefonon is bejelentkezni, időpontot egyeztetni.

3.1.2. Weboldalunk magán- és jogi személyeknek szervez és hirdet meg tanfolyamokat, lakossági vásárlóknak hirdet meg szolgáltatásokat.

### **3.2 FIZETÉSI MÓDOK:**

#### 3.2.1 Készpénzes fizetés

Lehetősége van a kiválasztott szolgáltatást készpénzben kifizetni a számviteli törvényeknek megfelelően.

#### 3.2.2 Bankkártyás fizetés

OTP POS terminál segítségével kényelmesen fizethet Mastercard, Visa, Visa Electron kártyákkal. Fizethet OTP, MKB és K&H SZÉP kártyával is a szabadidő zseb felhasználásával.

## 4. TANFOLYAMOK KÖRE

### 4.1 JELENTKEZÉS MENETE A TANFOLYAMOKRA

4.1.1. Tanfolyamra való jelentkezés regisztráció nélkül nem lehetséges. A regisztrációnál ügyeljen adatainak pontos megadására, mert a hibásan megadott vagy nem aktuális adatok megadása sikertelenné teheti a jelentkezését, megnehezíti a kommunikációt illetve egyéb adminisztratív félreértésekhez vezethet. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető mindennemű problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

4.1.2. A kiválasztotta a tanfolyamot, kérjük töltsse ki a megjelenő Jelentkezési űrlapot. A \*-gal jelölt mezők kötelezően kitöltendők.

4.1.3. Fizetés módjának kiválasztása.

### 4.2 FIZETÉSI MÓDOK:

#### 4.2.1 Készpénzes fizetés

Lehetősége van a kiválasztott szolgáltatást készpénzben kifizetni a számviteli törvényeknek megfelelően.

#### 4.2.2. Bankkártyás fizetés

A bankkártyás fizetés révén Ön kényelmesen és biztonságosan egyenlítheti ki a tanfolyam díját. Bankkártyás fizetésnél az SumUP rendszerén keresztül fizethet. A szolgáltató felé vásárlói adatokat nem továbbítunk, és a szolgáltatótól sem kapunk ügyfél adatokat, kivéve a tranzakció sikerességéről szóló igazolást. SumUP POS terminál segítségével kényelmesen fizethet Mastercard, Visa, Visa Electron kártyákkal.

#### 4.2.3. Előreutalás

Előreutalás választása esetén, a felhasználó a weboldalon található tájékoztató alapján indíthatja az előreutalást. A felhasználó ugyanakkor e-mailben is kap tájékoztatót, mely tájékoztató tartalmazza a kedvezményezett bankszámlaszámot és a befizetési határidőt is. Az előre utalási fizetési módszer választása esetén a számla ellenértékét legkésőbb a Tanfolyam megkezdése előtti 6. napig kell a megadott bankszámlaszámra átutalás útján teljesíteni. Amennyiben a befizetés a tanfolyam megkezdése előtti 6. napig nem érkezik be, úgy a jelentkezést automatikusan töröljük és jelentkező elveszti az előjelentkezés során megszerzett részvételi jogosultságát. A tanfolyam kezdetéig nem teljes mértékben teljesített díjfizetés automatikusan a Jelentkező indokolatlan elállásának minősül. A three Dreams Bt. a jelentkezéseket kizárólag az előzőekben rögzített előzetes díjfizetési kötelezettségek határidőben történő teljesítése esetén tudja érvényesen elfogadni.

4.2.4 Kérjük ellenőrizze le a Jelentkezési űrlapban kitöltött adatokat és ha úgy ítéli meg, hogy az adatok helyesek, a Küldés gomb megnyomásával érvényesítette a jelentkezését.

4.2.5. A jelentkezés elküldését követően e-mail-ben visszaigazolást kap. Ügyeljen a helyes e-mail cím megadására, illetve, hogy postafiókjá fogadóképes állapotban legyen. Amennyiben nem kapja meg a visszaigazoló e-mailt, a lehetséges technikai probléma végett, kérjük mihamarabb értesítem minket.



## 5. JELENTKEZÉSEK FELDOLGOZÁSA ÉS TELJESÍTÉS

5.1. A jelentkezések feldolgozása munkanapokon (H. - P.) történik 9.30 órától 16.00 óráig.

5.2. A leadott jelentkezések, amennyiben az a munkaidő lejártá után, hétvégén vagy ünnepnapon történik, feldolgozása a következő első munkanap.

5.3. Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt jelentkezések visszautasítására részben, vagy teljes egészében. Részben történő teljesítés kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor! A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg küldőjének részére.

5.4. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben szereplő tanfolyam technikai okok miatt meghúszik, köteles erről a Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni. A Felhasználónak lehetősége van a következő tanfolyamok egyikére áttenni a jelentkezési kérelmét, legfeljebb a jelentkezési időpont után 6 hónappal bezárólag. Amennyiben a Felhasználó nem rendelkezik másként, a Felhasználó által fizetett összeget legkésőbb harminc napon belül visszatérítjük részére. E kötelezettség teljesítése Szolgáltatót nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

## 6. A Rendezvényen való részvétel

6.1. Felhasználói szintek.

Oldalunkon a jelentkezésével a következő felhasználói szintek valamelyike szerint szerez jelentkezési jogosultságot tanfolyamainkra:

- Lakossági hozzáférés
- Tanulói hozzáférés
- Céges hozzáférés

a) Lakossági hozzáférés

A lakossági felhasználói szint szerinti felhasználók a Ptk. rendelkezései szerint fogyasztók, akikre ilyenként jelen ÁSZF további pontjainak fogyasztókra vonatkozó rendelkezései alkalmazandók. A lakossági felhasználók kizárólag lakossági tanfolyamainkra jogosultak jelentkezni, egyéb tanfolyamokra jelentkezést leadni nem áll módjukban.

b) Tanulói hozzáférés

A tanulói felhasználói szint szerinti felhasználók a Ptk. rendelkezései szerint fogyasztók, akikre ilyenként jelen ÁSZF további pontjainak fogyasztókra vonatkozó rendelkezései alkalmazandók. A lakossági felhasználók kizárólag lakossági tanfolyamainkra jogosultak jelentkezni, egyéb tanfolyamokra jelentkezést leadni nem áll módjukban

c) Céges hozzáférés

A céges felhasználói szint szerinti felhasználók a Ptk. rendelkezései szerint vállalkozásnak minősülnek, mivel oldalunkat cégépítés körében használják és tanfolyamainkon is ilyen minőségükben vesznek részt, akikre ilyenként jelen ÁSZF további pontjainak vállalkozásokra vonatkozó rendelkezései alkalmazandók. A professzionális felhasználók lakossági és szakmai tanfolyamainkra egyaránt jogosultak jelentkezni.

6.2. A Rendezvényen való részvétel feltétele

A Szolgáltató Szolgáltatásainak igénybe vételére az adott Rendezvény árának a Szolgáltató

bankszámlájára való teljes összeg utalása vagy előleg utalása mellett a fennmaradó összeg, a helyszínen történő kifizetése esetén van lehetőség.

### 6.3. Viselkedés

A Szolgáltató Rendezvényeire látogatók kötelesek az általános magatartási normákat betartani, a helyszín Házirendjének megfelelően viselkedni, a Rendezvényeken résztvevők testi épségére és a berendezés megóvására fokozottan figyelni.

Amennyiben a tréner úgy ítéli meg, hogy egy résztvevő vagy a csoport számára nem hasznos egy adott tag jelenléte a tréningen, úgy lehetősége van őt távozásra kérni. Távozása esetén 5 munkanapon belül visszautaljuk a befizetett előleget az indító bankszámlaszámra. Kártyás (SimplePay) fizetés esetén ehhez szükség van a számlaszám külön megadására. A 6 és 10 alkalmas tréningeken 3 egymást követő hiányzás annyira nehezíti a csoporthoz és a tananyaghoz való kapcsolódást, hogy közös munkánkat nem tudjuk folytatni, a hiányzó tag részvételét lezártak tekintjük.

Amennyiben egy résztvevő az adott tréningen, vagy annak valamelyik alkalmán/napján nem jelenik meg, az alkalom számára megtartottnak minősül, a befizetett pénzösszeg nem használható fel másra, és nem jár vissza.

### 6.4. Hozzájárulás

A Szolgáltató Rendezvényeire látogatók hozzájárulnak ahhoz, hogy a Rendezvényeken képfelvételek készüljenek a Résztvevőkről, melyeket a Szolgáltató saját promóciós anyagjaiban használ fel.

### 6.5. Felelősség

Résztvevő tudomással bír arról, hogy a Szolgáltató Rendezvények területén őrizetlenül hagyott tárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Résztvevő kijelenti, hogy az általa megadott személyes adatok a valóságnak megfelelnek. Az adatok pontatlan megadásából adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Résztvevő teljes mértékben felelős az általa okozott kárért, mind a helyszín, mind a többi résztvevő, mind harmadik személy tekintetében.

## 7. JELENTKEZÉS LEMONDÁSA

Amennyiben a jelentkező nem tud megjelenni a képzésen, a következő lemondási folyamatok vannak:

7.1 Amennyiben a tanfolyam meghirdetett kezdete előtt a lemondás több mint 14 nappal, azaz több mint 336 órával történik:

A lemondás feladójának azonosítása érdekében e nyilatkozatot a jelentkezés e-mail címével azonos címről tudjuk elfogadni és tudomásul venni.

Ebben az időszakban közölt lemondások esetében a korábban befizetett díj 100%-a visszajár. Ez az indító számlaszámra történő visszautalással történik, a kérést követő 48 órán belül.

7.2 Amennyiben a tanfolyam meghirdetett kezdete előtt a lemondás 7-14 nappal, azaz 168-336 órával a tréning kezdete előtt történik:

A lemondás feladójának azonosítása érdekében e nyilatkozatot a jelentkezés e-mail címével azonos címről tudjuk elfogadni és tudomásul venni.

Ebben az időszakban közölt lemondások esetében a korábban befizetett díjat, illetve díjelőleget az



three Dreams Bt. kiszámlázza és az összeggel megegyező értékben kupont juttat a vásárló részére, melyet az eredetileg megrendelt. Tanfolyam napjától számított 6 hónapon belül jogosult levásárolni.

7.3 Amennyiben a tanfolyam meghirdetett kezdete előtt a lemondás kevesebb, mint 7 nappal, azaz 168 órával a tréning kezdete előtt történik:

Az ebben az időszakban közölt lemondás esetében a korábban teljesített díj, illetve díjelőleg a three Dreams Bt.-t illeti meg bánatpénz jogcímén; a befizetett összeg elvész, azaz nem jár vissza, és nem használható fel másik tréning alkalom során.

7.4 A regisztráció módosítására egy alkalommal van lehetőség, utána a befizetett összeg elvész, azaz nem jár vissza, és nem használható fel másik tréning alkalom során.

## 8. TANFOLYAMI DÍJAK, FOGLALÓK

A three Dreams Bt. a képzéseire előzetesen befizetett díjakat előleg jogcímén kezeli.

## 9. ELÁLLÁS JOGA

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet, az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló \*\*45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása (lsd. 1 számú mellékletben) értelmében Felhasználó a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés megkötésétől (tanfolyami jelentkezés megtételétől) számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, lemondhatja a megrendelt tanfolyamot.

9.1. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Felhasználó a tanfolyami jelentkezést lezárja.

9.2. Szolgáltató az elállást követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Felhasználó részére.

9.3. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Felhasználó más fizetési mód igénybeviteléhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli.

9.4. Amennyiben a Felhasználó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban, email-en keresztül.

A lemondás feladójának azonosítása érdekében e nyilatkozatot a jelentkezés e-mail címével azonos címről tudjuk elfogadni és tudomásul venni.

Tanfolyamaink időpontja minden esetben pontosan meghatározásra kerül a jelentkezést megelőzően. Amennyiben a tanfolyami jelentkezés a tanfolyam időpontját megelőző 14 napon belül történik, úgy a fogyasztó tudomásul veszi, hogy a tanfolyamon részvételét követően elveszti elállási jogát, tekintettel arra, hogy társaságunk ezzel szolgáltatását egészében teljesítette. Fogyasztó előre ismerve a tanfolyam időpontját, 14 napon belüli időpontban megtartásra kerülő tanfolyamra történő jelentkezésével kifejezetten hozzájárul a teljesítés adott határnapon történő megkezdéséhez és elállási jogának elvesztését tudomásul veszi.

9.5. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet itt érhető el.

9.6. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve itt érhető el.

9.7. Felhasználó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

## 10. KELLÉKSZAVATOSSÁG

10.1. Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó weboldalt üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

10.2. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

10.3. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított három napon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított egy éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

10.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

10.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a weboldalt üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már a Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## 11. A SZAVATOSSÁGI IGÉNY ESETÉN TÖRTÉNŐ ELJÁRÁS

11.1. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása a rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el.

11.2. A fogyasztó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

11.3. A vállalkozás a fogyasztónál a bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

11.4. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.



11.5. Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

11.6. A vállalkozás a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

11.7. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze

## **12. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

12.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez külsős közreműködőt jogosult igénybe venni. A külsős közreműködő jogellenes magatartásáért a szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

12.2. A Szolgáltató. ÁSZF-i határtalan ideig érvényesek. A jogi szabályozás változásával változhatnak. Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

12.3. Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

12.4. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

## **13. PANASZKEZELÉS RENDJE**

13.1. Cégünk célja, hogy valamennyi jelentkezést megfelelő minőségben, a jelentkező teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van. Cégünk a panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, Cégünk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszlevelével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

13.2. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, cégünk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszlevelével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

13.3. A panaszok kivizsgálására és a válaszára rendelkezése álló határidő a panasz cégünkhöz történő beérkezésétől számított 2 naptári nap. A weboldal az írásbeli panasszal kapcsolatos,



indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő két naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

13.4. A panasz elutasítása esetén az Alveola Kft. válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

13.5. A three Dreams Bt. a panaszt és az arra adott választ egy évig őrzi meg.

13.6. Jogorvoslat

Amennyiben az three Dreams Bt. álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, úgy az Ügyfél a panasa jellege szerint az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7., Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.)

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez (Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.)

## 14. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

14.1. A Rendezvényekkel kapcsolatos kérdéseket, ötleteket, esetlegesen felmerülő panaszokat a helyszínen, a Rendezvény befejezése után, vagy e-mailben ([info@threedreams.hu](mailto:info@threedreams.hu); [info@thetamovements.com](mailto:info@thetamovements.com)) fogadjuk.

