

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Általános adatok, elérhetőség

- 1.1. A képző intézmény neve és címe: TEFL International Group Oktatási, Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 3441 Mezőkeresztes, Nagymihályi utca 14/A). Felnőttképzési tevékenység nyilvántartásba vételi száma: B/2022/001497
- 1.2. Ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitva tartása:
Nyitva tartás: hétfőtől-péntekig 8 - 16 óráig, szombaton 8-12 óráig. Telefonos elérhetőség: +36 70 322 9474 Internetes elérhetőség: info@nemzetkozikepzes.hu
Képző a honlapján díjmentes „Visszahívás kérés” menüpontot is fenntart.
- 1.3. Felügyeleti szerv: Pest Megyei Kormányhivatal Szakképzési és Felnőttképzési Főosztály 1089 Budapest, Kálvária tér 7. www.kormanyhivatal.hu/hu/pest, telefon: +36-1-210-9721
- 1.4. Békéltető Testületek elérhetősége: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>
- 1.5. ÁSZF elérhetősége:

2. A felnőttképzési tevékenységre vonatkozó jogszabályok

- 2.1. 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről
- 2.2. 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról

3. A képzési szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

- 3.1. A képzésen való részvétel feltételeit a Group Oktatási, Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság határozza meg képzésenként, mely feltételek az intézmény a honlapján elérhetők.
- 3.2. Az e-learning képzési formában (zárt rendszerű elektronikus távoktatás) a résztvevők saját ütemükben haladva végezhetik a tanfolyamot a szerződésben rögzített időszak alatt.
- 3.3. Az e-learning platformunk (zárt rendszerű távoktatási rendszer) a felhasználók számára a tananyagot asztali számítógépekről, mobiltelefonokról és táblagépekről is elérhetővé teszi.
- 3.4. A tanfolyamok csak a felnőttképzési szerződésben foglaltakkal összhangban rendezett képzési díj megfizetése mellett végezhető. Díjtarozás esetén a résztvevő eltiltható tananyaghoz való hozzáféréstől / a tanfolyami konzultáción való részvételtől a tartozás rendezéséig.
- 3.5. Jelentkezés a tanfolyamra
 - 3.5.1. A képzésre jelentkezés elektronikus úton a Képző honlapján keresztül tehető meg.
 - 3.5.2. **E-learning képzési formában:** a jelentkezési folyamat eredményeképpen megkötö a Felnőttképzési szerződést. A 45/2014 (II.16) Kormány rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól vonatkozik a TEFL International Group Oktatási, Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság és a jelentkező között kötött online szerződésre. A jogszabály alapján Önt 14 napig elállási jog illeti meg, melyről az info@nemzetkozikepzes.hu e-mail címre küldött LEMONDÁS tárgyú és tartalmú e-mail elküldésével lemondhat. Mivel a szerződés tárgya nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom szolgáltatása, ezért amennyiben Ön használni szeretné szolgáltatásunkat, ezt vagy a lemondásra rendelkezésre álló időtartamot követően teheti meg, vagy pedig kifejezett, előzetes beleegyezését kell adnia ahhoz, hogy a teljesítés az elálláshoz rendelkezésre álló határidő (14 nap) lejártá előtt meg kezdődjön. Beleegyezése mellett annak tudomásulvételéről is nyilatkoznia szükséges, hogy beleegyezésével elveszti a jogszabályban meghatározott elállási jogát. A felnőttképzési szerződés aláírása kötelezi a résztvevőt díjfizetésre, illetve adatok, dokumentumok benyújtására, a Képzővel történő együttműködésre.

3.5.3. A képzésre jelentkező a felnőttképzésről szóló törvényben meghatározott megadandó adatokat köteles a Képző rendelkezésére bocsátani.

3.5.4. A jelentkezéskor megadott adatok megváltozása esetén a résztvevő köteles Képzőt 8 napon belül írásban értesíteni. Ennek elmaradása esetén a bekövetkező esetleges károkért Képzőt semmiféle felelősség nem terheli.

4. A felnőttképzési szerződés

4.1. A Képző a tanfolyamon részt vevővel írásban felnőttképzési szerződést köt. A szerződés megfelel a 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről 12A §.; 13 §-ban, illetőleg a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról 21.§-ban foglaltaknak.

4.2. Az e-learning képzési formában a képzés során nyújtott teljesítmény mérését az online modulzáró vizsgák biztosítják. A részt vevő a képzés moduljainak lezárásaként, modulzáró vizsgát tesz, mely sikeres teljesítése a képzés elvégzésével megszerezhető dokumentum kiállításának egyik feltétele. A modulzáró vizsgákat – sikertelen vizsga esetén – díjmentesen megismételheti a résztvevő.

4.3. A felnőttképzési szerződés megkötése során a képzésben résztvevő rendelkezik, a személyazonosító adatainak, elektronikus levelezési címének a Képző általi Felnőttképzési Adatszolgáltató Rendszerbe történő továbbításáról. A Képző abban az esetben állíthatja ki a Felnőttképzési Adatszolgáltató Rendszeren keresztül a képzés sikeres elvégzéséről szóló magyar nyelvű tanúsítványt, amennyiben a résztvevő nem tiltja meg a fenti adatok Felnőttképzési Adatszolgáltató Rendszerbe történő továbbítását.

4.4. A TEFL International Group Oktatási, Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság. Online tanfolyamait és tréningjeit a CPD Group mint önálló brit testület akkreditálja. A képzés elvégzése után a részt vevő részére a CPD állítja ki a certifikációt.

4.5. A felnőttképzési szerződés felmondása, illetve az elállással kapcsolatos lehetőségek

4.5.1. Képző jogosult a szerződést felmondani az alábbi esetekben

- Amennyiben a tanfolyami résztvevő a Felnőttképzési Szerződésen megadott tanfolyami időn belül nem teljesíti a képzést
- Amennyiben a tanfolyami résztvevő az oktatási díj megfizetésével több, mint 30 napon túli késedelembe esik

4.5.2. Tanfolyami résztvevő jogosult a szerződést felmondani az alábbi esetekben

- Amennyiben saját érdekkörében felmerült, komoly akadályoztatása miatt a tanfolyamot nem tudja, vagy nem kívánja folytatni
- Amennyiben a tanfolyammal szemben minőségi kifogással él – a kifogást Képző az ÁSZF 6. pontjában szabályozott panaszkezelési eljárás szerint kezeli.
- Amennyiben a tanfolyamszervezéssel szemben minőségi kifogással él – a kifogást Képző az ÁSZF 6. pontjában szabályozott panaszkezelési eljárás szerint kezeli.

4.5.3. A felnőttképzési szerződés felmondása

- **Résztvevő részéről:** A résztvevő kötelezettséget vállal arra, hogy a tanfolyamról történő kimaradás szándéka esetén a szerződés felbontására irányuló írásos kérelmet nyújt be a TEFL International Szolgáltató Betéti Társaság ügyvezető igazgatója felé – elektronikus úton az info@tefl.hu címre.
- **Képző részéről:** a tanfolyamról történő eltanácsolás esetén Képző ajánlott-tértivevényes postai küldeményben tájékoztatja a résztvevőt.

4.5.4. Tanfolyami elállás, illetve felmondás esetén Képző elszámolást készít. A tanfolyamról való kimaradás esetén a kérelem kézhezvételéig számított egységáras tanfolyami díj 100%-át, valamint a hátralevő időszakra eső tanfolyami díj 50 %-át a résztvevőnek meg kell

fizetnie. Amennyiben a tanfolyami díjat már egyösszegben befizette, az elszámolásnak megfelelő fennmaradó összeg visszautalásra kerül a Résztevő bankszámlájára.

5. A képzési szolgáltatások díjának kiegyenlítése

5.1. Díjfizetési módok

5.1.1. Tanfolyami résztvevő a képzés díját az alábbi módok igénybevételevel egyenlítheti ki:

- banki átutalással a felnőttképzési szerződésben megjelölt bankszámlaszámra
- banki készpénzes befizetéssel a felnőttképzési szerződésben megjelölt bankszámlaszámra

5.2. Bizonylatolási rend

5.2.1. A Képző az átutalásos befizetések beérkezését követően 3 munkanapon belül elektronikus formátumú számviteli bizonylatot állít ki, melyet a hallgató részére e-mailben küld át. Ezen elektronikus számviteli bizonylatok elektronikus aláírás nélkül is érvényesek, vevő oldalon kinyomtatást követően minden további feltétel nélkül könyvelhetők. Az elektronikus bizonylat formátuma pdf file.

5.3. Díjvisszafizetés, túlfizetés visszautalásának feltételei

5.3.1. Tanfolyami elszámolást követően, amennyiben az elszámolás a résztvevő számára visszafizetendő egyenleget mutat, a résztvevő köteles **írásban** rendelkezni a visszafizetendő összeg rendeltetési bankszámlája adatainak megadásával. Ugyanez az eljárás érvényes abban az esetben, ha a résztvevő véletlenül teljesített befizetést, illetve az oktatás díját már teljes egészében rendezte, mégis befizetést teljesített (túlfizetés). Képző a túlfizetéseket, azonosíthatatlan befizetéseket elkülönített számlán kezeli, kizárólag résztvevő kezdeményezésére köteles egyeztetésre, majd az egyeztetés során azonosított tételek visszafizetésére. Képző túlfizetést automatikusan, résztvevő rendelkezése nélkül nem utal vissza.

6. Panaszkezelési eljárás

6.1. **Panasz fogalma:** A képzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos bejelentés, reklamáció, amelyet a résztvevő haladéktalanul, de legfeljebb a felmerüléstől számított 8 napon belül írásban közölt a képzővel, és amely fakadhat a képzés nem szerződészerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségi működéséből, annak működési üteméből, továbbá a nem szakszerű, pontos tájékoztatásából. Fenti feltételektől eltérő bejelentéseket képző nem köteles panaszként, minőségi kifogásként kezelni.

6.2. **Panasz:** Névvel és címmel ellátott, konkrét esetre vonatkozó észrevétel, beadvány.

6.3. **Panaszfelvevő:** ügyfélszolgálati munkatárs

6.4. **Panasz felvétele:** írásban az ügyfélszolgálaton: info@nemzetkozikepzes.hu

6.5. Panasz dokumentálása

- Azonnal rendezett panaszokról nem szükséges jegyzőkönyvet vezetni.
- Amennyiben a panasz kezelése azonnal nem oldható meg, panaszfelvételi lapot kell kitölteni.
- Egyéb dokumentum, irat megléte esetén – az ügyfél által átadott egyéb dokumentumokat érintően is – azt is dokumentálni kell az irat másolatának csatolásával.
- Minden az intézményhez írásban érkező panaszt az ügyfélszolgálati munkatárs köteles regisztrálni a panasznyilvántartó adatlapon.

6.6. **Panaszkezelés:** a panaszt felvevő elsőként saját hatáskörében törekszik a panasz megoldására. Amennyiben ez nem sikerül, a panasz tényéről, körülményéről tájékoztatja az ügyvezetőt. A panasz jogossága esetén jogosult az ok elhárításával kapcsolatosan intézkedni

vagy intézkedést kezdeményezni. Az intézményen belüli további intézkedésről, esetleg a reklamáció elutasításáról a végső döntést az ügyvezetőnek van joga meghozni.

6.7. Panasz kivizsgálása: A kivizsgálás időtartama az ügyfél panasz bejelentésétől/a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap. A panasz elutasítása esetén az ügyfelet 15 napon belül írásban értesíteni kell, e válaszban az elutasítást indokolni szükséges. Jogos panasz esetén az ügyet 15 nap alatt le kell zárni a panasz rendezésével és az ügyfél írásbeli tájékoztatásával együtt. A panasztevőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja. Az ügyfélszolgálati munkatársnak és/vagy az ügyvezetőnek aláírásával kell igazolni a panaszfelvételi lapon a teljesítés dátumát és/vagy a reklamáció helyesbítésének megtörténtét.

Nemleges válasz esetén újabb jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszkezelési formanyomtatványon - panaszfelvételi lapon - a további teendőkről feljegyzést készíteni mindkét fél aláírásával. Amennyiben a panasz kezelése 15 napnál hosszabb időt vesz igénybe, az ügyfelet a panasz bejelentésétől/beérkezésétől számított 10 napon belül értesíteni kell, hogy az ügye intézés alatt van, és tájékoztatni az ügykezelés várható időtartamáról. Jogos ügyfélpanaszhoz kapcsolódó jogos kárigény rendezése kompenzációval történik.

6.8. Kompenzációs lehetőségek

- Következő tanfolyamon való részvétel esetén kedvezmény érvényesítése,
- További órák ingyenes felajánlása/ online oktatás esetén a tananyaghoz való hozzáférés idejének meghosszabbítása
- További tanfolyam árából kedvezmény megadása.

- Nem megalapozott panasz esetén a szerződés felmondásának lehetősége áll nyitva a résztvevő számára, további kompenzációs lehetőség biztosítására Képző nem köteles.

6.9. A panaszkezelés folyamatáról a képzés megkezdése előtt minden résztvevőt tájékoztatni kell, a képzés időtartama alatt pedig – kérés esetén – fontos hozzáférhetőséget biztosítani. A panaszkezelési nyilvántartás dokumentumait – erre vonatkozó kérés esetén – minden képzésben résztvevő számára hozzáférhetővé kell tenni.

Budapest, 2023. október 1.