

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

egyéni, vagy csoportos mediációs, valamint tanácsadói szolgáltatások Megbízó által történő igénybevételéhez.

1. A szolgáltatás tárgya

Megbízó számára egyéni/csoportos mediáció vagy tanácsadói szolgáltatás nyújtása.

2. Általános alapelvek a szolgáltatások nyújtásával összefüggésben.

A szolgáltatás nyújtás alapját a felek közötti beszélgetések adják. Kooperációjuk kölcsönösen együttműködő és bizalmon alapul. A *Tanácsadó/Mediátor* az általa alkalmazott módszereket, működési mechanizmusukat és azok kockázatát, ill. lehetséges eredményét a folyamat minden fázisában a *Megbízó* felé nyíltan kezeli.

A tanácsadás egy szabad akaraton alapuló, aktív és felelős folyamat keretében realizálódik, amely azonban nem tudja bizonyos eredmények elérését garantálni. A *Megbízott* a *Megbízó* előrehaladásának, részeredményeinek folyamatát kíséri, a változásokat kérdéseivel beindítja, a haladást nyomon követi, de a tényleges változtatást a *Megbízó* viszi végbe.

Megbízó tudomásul veszi, hogy a *Megbízottal* létrejött jogviszony nem eredmény, hanem gondossági kötelem, ennek következtében a *Megbízott* nem egy adott eredmény elérésére vállalkozik, hanem a tőle elvárható legnagyobb gondossággal és szakértelemmel fog eljárni.

A szolgáltatás akkor lesz eredményes, ha a *Megbízó* nyitott és felkészült arra, hogy saját értékrendjét kritikusan szemlélje, saját helyzetével objektíven foglalkozzon és a *Tanácsadó/Mediátor*, munkamódszereit elfogadja.

3. A Megbízott felelőssége

A *Tanácsadó/Mediátor* a szolgáltatás nyújtása során tudomására jutott szenzitív adatokat, információkat bizalmasan kezeli, ezeket arra nem jogosult személyek részére nem adja át. A szolgáltatás befejezésével a birtokába kerülő valamennyi szenzitív adatot törli, és a *Megbízóról* kizárólag a számlázással kapcsolatos adatokat őrzi meg a számviteli és adó jogszabályok alapján. Az ezzel kapcsolatos eljárási szabályokat *Megbízott* a GDPR szabályzatában rögzítette. Az adatkezelés keretében a *Megbízott* elkötelezi magát, hogy a rendelkezésére bocsátott információt csak és kizárólag a szolgáltatási feladat céljából használja fel, és kötelezettséget vállal arra, hogy saját jegyzeteit és a számára átadott írásos anyagokat, feladatok termékeit úgy őrzi meg, hogy az harmadik személyek számára nem lesz hozzáférhető. A szolgáltatási feladat befejezését követően a papír alapú, vagy elektronikusan tárolt információkat rendszereiből véglegesen törli, és megsemmisíti.

Megbízó tudomásul veszi, hogy a *Megbízott* által nyújtott szolgáltatások nem tartoznak sem a gyógyítás, sem más egészségügyi terápia fogalmkörébe. A szolgáltatás lényege, hogy *Megbízó* és *Megbízott* közösen gondolkodjon egy adott probléma feltárása, illetve megoldásának érdekében speciális metódusokat és technikákat felhasználva.

Amennyiben *Megbízott* úgy érzi, hogy saját tudása, képességei vagy helyzete már nem teszik lehetővé, hogy a *Megbízóval* egyeztetett célon dolgozzon, úgy kötelezi magát, hogy egy alkalmas szakemberhez irányítja tovább a *Megbízót*.

4. A Megbízó felelőssége

4.1 A Megbízó tudomásul veszi, hogy a tanácsadás/mediáció ideje alatt teljes mértékben felelős saját testi és lelki egészségéért. Ennek megítélése nem a *Megbízott* feladata.

4.2 A *Megbízó* nyilatkozik, hogy tudatmódosító szereket nem használ, tudomása szerint pszichésen és mentálisan egészséges, továbbá kijelenti, hogy semmiféle terápiás kezelés alatt nem áll. Ha ezekben változás áll be, haladéktalanul értesíti *Megbízottat*.

4.3 Megbízó nyilatkozik, hogy tudomása van az alábbiakról:

- A tanácsadás alapvetően a jövő és célorientált lehetőségekre fókuszál, legfőbb feladata, hogy számba vegye a kiaknázatlan megoldási lehetőségeket.
- A tanácsadás arra törekszik, hogy maximalizálja a *Megbízó* teljesítményét, magánéletében és munkájában egyaránt.
- A tanácsadás folyamata során a *Megbízó* és *Megbízott* egy működőképes és önreflexív cselekvési tervet dolgoz ki.
- *A tanácsadás nem pszichoterápia, nem pszichológusok végzik, tehát nem feladata sem a patológiás tünetek felismerése, sem pedig annak kezelése, de még tüneteinek enyhítése sem. A tanácsadás fókuszában nem a visszamenőleges, tudattalan szinten felmerülő kérdések vannak, ennél fogva nem is a korábbi tapasztalatokból származó sérüléseket kezeli.*
- A mediáció/tanácsadás *nem* egyenlő a terápiával, tehát gyógyító hatása sincs. Így tehát a tanácsadási folyamat semmiféle személyiségbeli változást nem idéz elő.

5. A szolgáltatás igénybevételének ügyviteli rendje:

- Bejelentkezés: A jelentkezőnek egyaránt lehetősége van a *Megbízott* honlapján található jelentkezési formanyomtatványon, vagy telefonon bejelentkezni. A formanyomtatványon keresztül történő jelentkezés esetén, a jelentkező által megadott időpontban a *Megbízott* telefonon felveszi a kapcsolatot *Megbízójával*.
- Az internetes formanyomtatványos vagy telefonos kapcsolatfelvétel tárgya:
 - ❖ Formanyomtatvány esetén: a *Jelentkező* írásban felvázolja problémáját, megadja e-mail címét, telefonos elérhetőségét és megjelöl egy időpontot, amikor a *Megbízottól* visszahívást kér. A kért időpontban *Megbízott* visszahívja a *Jelentkezőt*, és a tőle kapott információk alapján, a szakmailag legmegfelelőbb coach-ot ajánlja számára. Ezt követően megtörténik az időpont egyeztetése az első coaching ülésre. A telefonbeszélgetés után *Megbízott* sms-ben visszaigazolást küld az alábbiakról: ülés időpontja (dátum, időpont), az esettel foglalkozó coach neve, a kiválasztott online vagy telefonos felület megnevezése, lemondási feltételek és végül *Megbízott* honlapja (www.mrandmrs.hu).
 - ❖ Telefonos bejelentkezés esetén: *Jelentkező* telefonon jelentkezik be. *Megbízott* a *Jelentkező* problémájáról kapott információk alapján a szakmailag legmegfelelőbb coach-ot ajánlja számára. Ezt követően megtörténik az időpont egyeztetése az első coaching ülésre. *Megbízott* sms-ben visszaigazolást küld az alábbiakról: ülés időpontja (dátum, pontos időpont), az esettel foglalkozó coach neve, a

kiválasztott online vagy telefonos felület megnevezése, lemondási feltételek és végül *Megbízott* honlapja (www.mrandmrs.hu).

➤ Szolgáltatás díja és fizetési feltételek:

Megbízó *Megbízott* honlapján tájékozik a coaching és mediációs szolgáltatások árairól. Az első coaching ülés végén *Megbízó* elküldi *Megbízott* számára az elektronikus számla kiállításához szükséges adatokat: név, pontos cím, adóazonosító jel, vagy adószám, e-mail cím. *Megbízott* a coaching ülés megvalósulása után, a coaching ülés dátumával, mint teljesítési kelttel kibocsátja az általános forgalmi adóról szóló, többször módosított 2007. évi CXXVII. törvény rendelkezéseinek mindenben megfelelő számláját és elektronikusan továbbítja azt *Megbízó* részére .

A számla kiegyenlítésének módja:

- Átutalás (átutalási határidő: az érintett ülés napja)
- *Megbízó* a kapott elektronikus számlát minden esetben az érintett coaching, illetve mediációs ülés napján rendezi *Megbízott* felé.
- Coaching és Mediációs díjak:
 - Solo Coaching - Egyéni coaching: 20.000ft/fő/60p (53 eur/fő)
 - Duo Coaching - Párkapcsolati coaching: 30.000/pár/60p (80 eur/pár)
 - Business coaching: személyre/cégre szabott árajánlat alapján
 - Mediációs előkészítő beszélgetés: 20.000ft/fő/60p
 - Tényleges Mediáció: 35.000ft/60p

➤ Lemondási feltételek:

Tanácsadás/Mediáció lemondása az alábbi feltételek mellett lehetséges:

- 12 órával az ülés megkezdése előtt megtett lemondás esetében, az ülés bármilyen fizetés nélkül törlésre kerül.
- 12 órán belüli lemondás esetén az ülés árának 50%-át felszámoljuk.
- A lemondás nélkül elmaradt Tanácsadás/Mediáció árának 100%-át felszámoljuk.
- Késés esetén: amennyiben *Megbízó* az ülés megbeszélte időpontjában nem jelenik meg és a várható késéséről nem tájékoztatja *Megbízott*at, a *Megbízott* köteles várni 15 percet, ezt követően azonban kilép az online felületről és az ülést lemondás nélküli, megvalósulatlan ülésként kiszámlázza.

➤ Panaszkezelés

- *Megbízó* és *Megbízott* kötelezettséget vállalnak arra, hogy a *Megbízott* által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos vitáikat igyekeznek békés úton rendezni.
- Amennyiben *Megbízó* a szolgáltatás teljesítését nem kívánja elfogadni, akkor ezt írásban köteles bejelenteni a panasz pontos megjelölésével, és azzal a megjegyzéssel, hogy a *Megbízott* által kibocsátott számla összegének mely hányadát kívánja elfogadni.

- A Megbízó a panasz kezelését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. VI. fejezetének megfelelően intézi.
- Megegyezés hiányában Megbízó jogosult a fogyasztóvédelmi törvény 18. §-a szerint az ügyben a Békéltető Testület segítségét igénybe venni.

Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv és az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. rendelkezései az irányadóak.

Budapest, 2024. 02. 12.