

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### FELNŐTTKÉPZÉS

#### 1. Általános adatok, elérhetőség

- 1.1. A Képző Intézmény neve és címe: „A Szikla” Múzeumi Közhasznú Alapítvány (nytsz: 01-01-0012135, Fővárosi Törvényszék, cím: 1014 Budapest, Szentháromság u. 15. fszt. 1.) Felneottképzési engedélyszám: E-001962/2019.
- 1.2. Ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitva tartása: 1012 Budapest, Lovas út 4/c, Sziklakórház Atombunker Múzeum. (telefon: +36-70-7010101, e-mail: info@therock.academy), nyitva tartás: hétfőtől-péntekig 10-17 óráig. Az előirt nyitva tartástól történő eltérésről a [therock.academy](http://therock.academy) honlapon tájékozódhatnak az érdeklődők.
- 1.3. Általános elérhetőség: info@therock.academy
- 1.4. Felügyeleti szerv: Pest Megyei Kormányhivatal Szakképzési és Felneottképzési Főosztály, 1089 Budapest, Kálvária tér 7. [www.kormanyhivatal.hu/hu/pest](http://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest), telefon: +36-1-210-9721.
- 1.5. Jelen ÁSZF elérhetősége: therock.academy/aszf

#### 2. A felneottképzési tevékenységre vonatkozó jogszabályok

- 2.1. a felneottképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény,
- 2.2. a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény,
- 2.3. a felneottképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárásra és követelményrendszerre, a felneottképzést folytató intézmények nyilvántartásának vezetésére, valamint a felneottképzést folytató intézmények ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 393/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet.

#### 3. A képzési szolgáltatás igénybevételeinek általános feltételei

- 3.1. A képzésen való részvétel feltételeit elsősorban az adott képzésre vonatkozó, a felügyeleti szerv által engedélyezett képzési programok, illetve szakmai- és vizsgakövetelmények szabályozzák. A képzési programok az ügyfélszolgálaton nyomtatott formában elérhetőek, a szakmai követelmények az „A Szikla” Múzeumi Közhasznú Alapítvány Történeti Akadémia weboldalán ([therock.academy](http://therock.academy)) folyamatosan aktualizált állapotban található. A szakmai követelményeket a hatósági akkreditáció miatt egységes struktúrában és tartalommal tartjuk fenn. Így az azokon alapuló képzési programokban /lásd a Felneottképzési szerződés 3. sz. mellékletét képező Képzési tájékoztató/ meghatározott tananyag és struktúra nem módosítható a Képzésben Résztvevők igénye szerint.
- 3.2. A szakmai előírások mellett a Képző Intézmény elvárja a Képzésben Résztvevőtől, hogy a kontaktóras oktatási alkalmakon, továbbá az előadásokon a Sziklakórház Atombunker Múzeum honlapján megtalálható Látogatási Szabályzatnak megfelelően olyan mentális- és fizikai állapotban jelenjen meg, amellyel nem zavarja az oktatás folyamatát, illetve a többi résztvevő részéről a szolgáltatás zavartalan igénybe vételét.
- 3.3. A képzések és azok képzési elemei csak a Felneottképzési szerződésben foglaltakkal összhangban és a befizetett képzési díj megfizetése mellett vehetők igénybe. A **képzési díjat a képzési elemek igénybe vétele előtt előzetesen, egyösszegben kell megfizetni.**

3.4. Képző Intézmény a therock.academy oldalon minta tananyaghoz való hozzáférést biztosít.

### 3.5. Jelentkezés a képzésre

3.5.1. A Sziklakórház Atombunker Múzeumban a helyszínen vagy elektronikus úton van lehetőség az akkreditált felnőttképzési program megvásárlásával jelentkezni a képzésre. A távoktatás formájú képzésre történő elektronikus jelentkezés díjfizetési és együttműködési kötelezettséggel jár.

3.5.2. Az akkreditált felnőttképzési programban való részvételhez elektronikus felnőttképzési szerződést kell kötni. A képzési díj befizetését követően egy regisztrációs kódot (AP kód) kap minden vásárló, amellyel a **kiadástól számított 3 napon belül lehet regisztrálni a THEROCK.ACADEMY oldalon** és megkötni az elektronikus felnőttképzési szerződést. A határidő lejártát követően nem lehet regisztrálni. A regisztrációs határidő hosszabbításra nincs lehetőség. Az elektronikus felnőttképzési szerződés megkötésének elmulasztása esetén a befizetést az 'A Szikla' Múzeumi Közhasznú Alapítvány közhasznú tevékenységére fordítandó adományként kezelik a 350/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet 1. §, 4. § és 6. § paragrafusai alapján.

3.5.3. A regisztráció folyamán a képzésre jelentkező az Fktv.-ben meghatározott kötelezően megadandó személyes adatokat köteles a therock.academy oldalon az elektronikus Felnőttképzési szerződés feltöltenie a regisztrációs űrlap kitöltésével.

3.5.4. Az elektronikus Felnőttképzési szerződésben lévő adatok megváltozása esetén a Képzésben Résztvevő köteles a Képző Intézményt 8 napon belül elektronikus úton értesíteni a [info@therock.academy](mailto:info@therock.academy) e-mail címen. Ennek elmaradása esetén a bekövetkező esetleges károkért a Képző Intézményt semmiféle felelősség nem terheli.

## 4. Az elektronikus Felnőttképzési szerződés megkötése és tartalma

4.1. A Képző Intézmény a Képzésben Résztvevővel elektronikus úton Felnőttképzési szerződést köt, amely írásban megkötött szerződésnek minősül. A Felnőttképzési szerződés megfelel az Fktv. 13. §-ban foglaltaknak.

4.2. **A regisztráció és a személyes adatainak a feltöltése elektronikus szerződéskötésnek minősül, amellyel elfogadottnak tekinti a Képzésben Résztvevő a jelen ÁSZF-ben foglaltakat (és annak részét képező adatvédelmi szabályzatot), valamint a Képzési tájékoztatót, egyúttal elektronikus aláírja a Felnőttképzési szerződést.**

4.3. **Az elektronikus aláírás előtt lehetősége van az ÁSZF-et, a Képzési tájékoztatót, valamint a mintatananyagot megismerni.**

4.4. Az adatfeltöltést és a Felnőttképzési szerződés mellékletét képező ÁSZF (az annak részét képező adatvédelmi szabályzat) és a Képzési tájékoztató megismerését és elfogadását, illetve az elektronikus aláírást **követően a Képző Intézmény generálja/elkészíti az elektronikus Felnőttképzési szerződést**, amely a Képzésben Résztvevő számára **hozzáférhetővé válik a therock.academy felületen, a képzési tananyaggal együtt**, a felhasználói fiókjában.

4.5. A Felnőttképzési szerződés a képzés ideje alatt lesz letölthető a Képzésben Résztvevő számára, PDF formátumban, a Képző Intézmény által minősített, időbélyegzős aláírással ellátva.

4.6. Az elektronikus úton tett Felnőttképzési szerződési jognyilatkozat az e-learning felületen történő hozzáférhetővé tételét követően válik hatályossá.

4.7. **A 18 év alatti kiskorú képzésre jelentkezőkkel Felnőttképzési szerződés nem köthető.**

- 4.8. A Képzésben Résztvevő a Felnőttképzési szerződésben meghatározott képzés időtartama alatt használhatja a Felnőttképzési rendszer e-learning felületét. A Felnőttképzési szerződésben meghatározott képzés lejártát követően hozzáférésük automatikusan inaktíválásra kerül.
- 4.9. A Képző Intézmény a Képzésben Résztvevőnek a képzés során nyújtott teljesítménye ellenőrzésére elektronikus tesztekkel biztosít, a képzés zárásaként elektronikus Záró számonkérési felületet biztosít. A Záró számonkérés sikeresnek minősül, amennyiben a Képzésben Résztvevő a Záró számadást legalább 60%-os eredménnyel kitölti. A Képző Intézmény nem számít fel külön eljárási díjat az elektronikus tesztek és a Záró számonkérések ismételt teljesítéséért, azt a Képzésben Résztvevő a képzés időtartama alatt jogosult három alkalommal elvégezni. A képzési tanegységeket lezáró elektronikus Záró számonkérést a képzés ideje alatt kell teljesítenie, azt követően nincs rá lehetőség.
- 4.10. A Képzésben Résztvevőnek lehetősége van előadásokon részt venni. A kontaktóra/előadás-rendjét a Képző Intézmény a Képzésben Résztvevők számára elektronikusan teszi közzé, amelyen a részvétel nem kötelező. Maximális hiányzás a kontaktóráról az egész képzés alatt: 100%. Az órarend-változtatás jogát a Képző Intézmény fenntartja. A változtatás lehetősége kiterjedhet a képzés egy-egy kontaktórás oktatási alkalmának időpontjára, időtartamára és helyszínére is, ha az oktatási tevékenység minőségének biztosítására csak ez a lehetőség adott.
- 4.11. A képzés elektronikus Záró számonkéréssel zárul. Amennyiben a Képzésben Résztvevő nem kíván a Záró számonkéréssel élni, úgy a Képző Intézmény kötelezettségei vele szemben megszűnnek és elektronikus tanúsítvánnyal és időbélyeggel ellátott elektronikus oklevelet nem állít ki a Képzésben Résztvevő számára.

#### 4.12. A Felnőttképzési szerződés felmondása

- 4.12.1. A Képzésben Résztvevő tanulmányainak megkezdését követő felmondás esetén mindkét fél az indokait köteles megfelelő bizonyítékokkal alátámasztani. A felmondást írásban kell közölni és indokolni. A felmondással történő szerződésbontás alapján a Felnőttképzési szerződés a kérelemben jelzett időponttól szűnik meg.
- 4.12.2. A Képzésben Résztvevő szerződésszegésének következménye(i):

A Képző Intézmény jogosult a Képzésben Résztvevőt a képzésben való további részvételből kizárni, amennyiben a Képzésben Résztvevő nem tartja be a Képző Intézmény jelen Felnőttképzési szerződésben lefektetett előírásait (a jelen ÁSZF 3.2 pontjában a Múzeum Látogatási Szabályzatát nem tartja be a Képzésben Résztvevő) és ezzel akadályozza a Felnőttképzési szerződés szerinti teljesítését. **A képzési díj ebben az esetben nem jár vissza a Képzésben Résztvevő részére.**

- 4.12.3. A Képző Intézmény szerződésszegésének következménye(i):

Amennyiben a Képző Intézmény a Felnőttképzési szerződésben foglalt kötelezettségeit megszegi – így különösen nem nyújtja a jelen szerződésben és a Képzési tájékoztatóban meghatározott képzést, illetve a Képző Intézmény felnőttképzési nyilvántartásba vétele elmarad vagy a Képző Intézmény tevékenysége folytatását megtiltják, vagy a képzés a Képző Intézmény hibájából megszakad – **a Képzésben Résztvevő részére a befizetett képzési díj a már igénybe vett képzési szolgáltatásokat figyelembe véve arányosan visszajár.**

4.12.4. Aki jogszabálynál vagy a szerződésnél fogva felmondásra jogosult, a másik félhez intézett elektronikus jognyilatkozattal szüntetheti meg a szerződést. A felmondás a Felnőttképzési szerződést megszünteti.

4.12.5. Az indokolt és 4.12.03. pontban jelzett felmondási nyilatkozat közlésétől számított 8 napon belüli köteles a Képző Intézmény elszámolást készíteni és az arányosan visszatérítendő képzési díjat visszafizetni. A Képző Intézmény túlfizetést automatikusan, a Képzésben Résztvevő rendelkezése nélkül nem utal vissza. A visszafizetések főszabály szerint átutalással történnek. Képző Intézmény postai úton vagy készpénzes úton nem teljesít visszafizetést.

#### 4.13. **Bizonylatolási rend**

Az ÁFA-mentes értékesítések tekintetében a Képzésben Résztvevő a regisztrációt követően a megadott 3 napon belül nem köti meg a Felnőttképzési szerződést, akkor a befizetése adománynak minősül. A Vevő az adományról igazolását igényelhet, amennyiben megadja az ehhez szükséges adatait (magánszemély esetén: név, lakcím, email cím; cég esetében: cégnév, cím, adószám és email cím). Amennyiben megkötö a Felnőttképzési szerződést, a befizetett díjról automatikusan elektronikus ÁFÁ-s számla kerül kiállításra.

#### 5. **A képzési díj megfizetése során igénybe vehető kedvezmények**

A kedvezményre jogosító dokumentumok bemutatása a helyszínen kötelező. Az egyes kedvezmények nem vonhatók össze.

#### 6. **Kártérítési felelősség**

A Képző Intézmény a tevékenysége folytatásának megtiltásával összefüggésben keletkezett, a Képzésben Résztvevőt ért kár viselésére kötelezett azzal, hogy a Képző Intézmény és a Képzésben Résztvevő megállapodása értelmében a kártérítés mértékének összege nem haladhatja meg a Képzésben Résztvevő által befizetett képzési díj összegét. A Képzési Intézmény teljes egészében kizárja a kártérítési felelősségét abban az esetben, ha a teljesítés jogi ellehetetlenülése következik be a vonatkozó jogszabályi környezet esetleges változása miatt.

#### 7. **Panaszkezelési eljárás**

7.1. Panasz fogalma: A képzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos bejelentés, reklamáció, amelyet a Képzésben Résztvevő haladéktalanul, de legfeljebb a felmerüléstől számított 8 napon belül írásban, elektronikus úton (info@therock.academy) közölt a Képző Intézménnyel, és amely fakadhat a képzés nem szerződésszerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat vagy a képzés elektronikus rendszerének, az e-learning felület nem megfelelő minőségi működéséből, annak működési üteméből, továbbá a nem szakszerű, pontos tájékoztatásából. Fenti feltételektől eltérő bejelentéseket a Képző Intézmény nem köteles panaszként, minőségi kifogásként kezelni.

7.2. Panasz: Névvel és címmel ellátott, konkrét esetre vonatkozó elektronikus észrevétel, beadvány.

7.3. Panaszfelvevő: Ügyfélszolgálat.

7.4. Panasz felvétele: elektronikus úton, írásban a következő e-mail címre: kepzes@aszikla.hu.

7.5. Panasz dokumentálása:

Minden az intézményhez elektronikus úton, írásban érkező panaszt az Ügyfélszolgálat köteles regisztrálni a panasznyilvántartó adatlapon.

7.6. Panaszkezelés: a panaszt felvevő ügyfélszolgálat elsőként saját hatáskörében törekszik a panasz megoldására. Amennyiben ez nem sikerül, a panasz tényéről, körülményéről tájékoztatja a szakmai vezetőt. A szakmai vezető 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 a szakmai vezetőnek van joga meghozni. Az intézkedéseket a nyomtatványon jóvá kell hagynia.

7.7. Panasz kivizsgálása: A kivizsgálás időtartama az ügyfél panasz beérkezésétől számított 5 munkanap. A panasz elutasítása esetén az ügyfelet 15 napon belül írásban, elektronikus úton 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 a szakmai vezetőnek aláírásával kell igazolni a panaszfelvételi lapon a teljesítés dátumát és/vagy a reklamáció helyesbítésének megtörténtét.

7.7.1. 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 az Ügyfélszolgálaton történik az ügyfél irányába.

7.7.2. Amennyiben az észrevételre tett intézkedéseket a bejelentő nem tartja elfogadhatónak, II. fokon kérheti a vizsgálat eredményének felülvizsgálatát. A II. fokú bejelentés esetén a vizsgálatot a Sziklakórház Atombunker Múzeum operatív igazgatójának kell címezni, aki a kivizsgálást levezeti, majd meghozza a döntést. A bejelentőt a vizsgálat eredményéről 15 napon belül írásban tájékoztatni kell.

7.8. Kompenzációs lehetőségek

- Következő képzésen való részvétel esetén kedvezmény érvényesítése,
- További képzési tanegység elemeinek ingyenes felajánlása,
- Nem megalapozott panasz esetén a szerződés felmondásának lehetősége áll nyitva a Képzésben Résztvevő számára, további kompenzációs lehetőség biztosítására Képző Intézmény nem köteles.

7.9. A panaszkezelés folyamatáról a képzés megkezdése előtt minden Képzésben 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 elektronikusan.

## 8. Érvényesség

Jelen ÁSZF visszavonásig érvényes. Az ÁSZF bárminemű változása esetén a változás tényéről a Képző Intézmény az összes jogosultat írásban (e-mail üzenet) értesíti és azt a honlapon is jól látható helyen közzéteszi.