

# Általános szerződési feltételek (ÁSZF) Képzési üzletág

## Tartalomjegyzék

I. Preambulum  
Általános adatok

Jogi környezet  
Alkalmazási terület, hatókör

II. Meghatározások, értelmező rendelkezések, fontos tudnivalók

III. A felnőttképzési jogviszony létesítésének előfeltételei

IV. Felnőttképzési szerződés megkötésének menete

A jelentkezés

A képzés díjának és a résztvevő teljesítendő feladatainak véglegesítése, a képzés indulása

A szerződéskötés és elállási jog, a felnőttképzési szerződés módosítása, megszűnése, megszüntetése

V. A részvétel követésének módja, és a kapcsolódó teljesítések dokumentálása

Az órarendi kontaktórák dokumentálása

Beszámítható órák dokumentálása

A munkaköri kontaktgyakorlat dokumentálása

VI. A pénzügyi teljesítés dokumentálási rendje

A költségviselés

Fizetési könnyítések és kedvezmények

VII. Panaszkezelés rendje és dokumentálása

A panasz felvétele, kivizsgálása

VIII. Az adatkezelés rendje

## I. Preambulum

### Általános adatok

A képző neve: **IWS Solutions Kft.**

A képző székhelye: 2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.

A képző azonosítói:

- adószám: 12770566-2-13
- cégjegyzékszám: 13-09-213005
- felnőttképzési nyilvántartási szám és engedélyszám: **B/2020/000663; E/2020/000060**

Ügyfélszolgálati iroda (székhely) címe: **2040 Budaörs, Terrapark, Puskás Tivadar út 14.**

Elérhetősége: [iroda@iws.hu](mailto:iroda@iws.hu); **+36 30 432 7860**

Ügyfélfogadási idő (esetleges eltérés esetén a [www.iws.hu](http://www.iws.hu) oldalon adunk tájékoztatást):

- hétfő: 8:30–16:30-ig (telefonon és e-mailen)
- kedd: 8:30–16:30-ig (személyesen, telefonon és e-mailen)
- szerda: 8:30–16:30-ig (személyesen, telefonon és e-mailen)
- csütörtök: 8:30–16:30-ig (személyesen, telefonon és e-mailen)
- péntek: 8:30–16:30-ig (telefonon és e-mailen)

Bankszámlaszám: 10300002-13770893-00014906

A képzőt képviseli: Ábrahám Tamás ügyvezető

Szakmai vezető: Farkas László képzési üzletág igazgató

elérhetőségei: [farkas.laszlo@iws.hu](mailto:farkas.laszlo@iws.hu); +36 30 540 6652

### Jogszabályi környezet

**2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről (Fktv.)**

**11/2020. (II.7.) Korm.rendelet (Vhr.)**

### Alkalmazási terület

Jelen **Általános Szerződési Feltételeket (ÁSZF)** az **IWS Solutions Kft.** a többször módosított 2013. évi törvény a felnőttképzésről hatálya alatt megvalósuló képzéseihez, úgymint szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseihez, részsakma megszerzésére irányuló szakmai oktatásaihoz és támogatott egyéb és bejelentett képzéseihez kell alkalmazni **2026.04.01-től**. Weboldalunkon, az ÁSZF aktuális verziója folyamatosan elérhető és letölthető. Nyomtatva egy eredeti példányban székhelyünkön / ügyfélszolgálati irodánkban tároljuk. Az aktuális verziót, külön írásbeli kérésre, érdeklődőinknek e-mailben juttatjuk el; továbbá **szakmai képzéseink** előzetesen minősített képzési programjait közzétesszük cégünk weboldalán.

## II. Meghatározások, értelmező rendelkezések és ezekhez kapcsolódó fontos tudnivalók

1. **Bemeneti feltételek:** a képzés megkezdésének feltételei az adott követelményben meghatározottak szerint: iskolai végzettség, szakmai előképzettség, előírt gyakorlat, egészségügyi alkalmasság, egyéb, például szakmai- vagy pályalkalmasság, meghatározott kompetencia.

2. **Beszámítható óra:** a résztvevő személyes jelenlétét nem igénylő (nem kontakt) óra.

3. **Egészségügyi alkalmasság:** foglalkozás-egészségügyi szakellátó igazolása, hogy a jelentkező képzés megkezdésére alkalmas. A foglalkozás-egészségügyi szakellátók listája megtalálható az interneten. Az igazolás mintanyomtatványa (15. számú melléklet a 33/1998. (VI. 24.) NM rendelethez) honlapunkról letölthető.

4. **Előzetesen megszerzett tudás beszámítása:** a képzésre jelentkező – dokumentummal igazolt – tanulmányainak beszámítása, amelynek eredményeként a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel lehet menteni.

5. **Előzetes tudásmérés:** az adott tananyagegység vagy tananyagegység-rész oktatását megelőzően annak felmérése, hogy a kérelmező a dokumentumokkal nem igazolt tanulmányai vagy megszerzett gyakorlati tapasztalatai alapján képes-e a képzés során elsajátítandó tananyagegység követelményeinek teljesítésére, amelynek eredményeként – a követelmények megfelelő szintű teljesítése esetén – a tananyagegység elsajátítására irányuló képzési rész alól a képzésre jelentkezőt fel kell menteni.

Eredményes teljesítése esetén a fizetendő képzési díj csökken.

Az előzetes tudásmérést, a jelentkező / résztvevő írásbeli kérelmére végezzük el, a weboldalunkon is olvasható és letölthető „U15 Előzetes tudásszint felmérés leírása” dokumentum alapján.

6. **FAR:** Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszer. A képzés számos paraméterét, a képzésben részt vevők személyes adatait tároló rendszer. A képző a 2013. évi LXXVII. felnőttképzési törvény alapján a bejelentési és adatszolgáltatási kötelezettségeit ebben a rendszerben teljesíti. A Pest Vármegyei Kormányhivatal (PVKH), mint a felnőttképzési államigazgatási szerv az Fktv. szerinti nyilvántartások vezetésére – felnőttképzők nyilvántartása, szakértők nyilvántartása -, valamint a felnőttképzési államigazgatási szerv hatáskörébe tartozó feladatok ellátására a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszert használja az Fktv. 20/A. §-a szerint.

7. **Felek:** a résztvevő és a képző együttesen, akik között a felnőttképzési szerződés megkötésre kerül.

8. **Felnőttképzési jogviszony:** A felnőttképzési jogviszony felnőttképzési szerződés alapján szervezett oktatás és képzés nyújtására, illetve felnőttképzési tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatásra és abban való részvételre, a felnőttképző és a képzésben részt vevő személy között létrejött jogviszony, amelyben a képzés a képzésben részt vevő személy sajátos elfoglaltságához, egyedi életkörülményeihez igazodóan valósul meg.

9. **Felnőttképzési szerződés:** a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény alapján létrejött – engedély birtokában, előzetesen minősített képzési program alapján szervezett képzés esetén írásban megkötött – szerződés. A szerződés alanyai a felnőttképzésben résztvevő felnőtt, mint résztvevő és a képzést szervező intézmény, mint képző – együttes megfogalmazásban felek – között jön létre a felnőttképzési törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II. 7.) Kormányrendelet 21.§-a szerinti tartalommal.

Bejelentett képzések szervezésekor, a szóbeli szerződéskötés alkalmával az alábbiakról minden esetben tájékoztatást nyújtunk, a vonatkozó Vhr-ben meghatározottak szerint és azon túl:

- intézményi alapadatok
- jelentkező / képzésben résztvevő adatai (kötelező felnőttképzés adatszolgáltatási rendszere - FAR adatokon túl), lakcím / levelezési cím, telefonszám, képzéssel összefüggő adatok
- szerződés tárgya – képzés megnevezése (magyar, angol és német nyelven), képzés belső azonosítója, óraszám, képzés megkezdésének és tervezett befejezésének időpontja (figyelembe véve az előzetesen megszerzett tudás beszámítását)
- képzésben való részvételi feltételek (iskolai végzettség, szakmai előképzettség, nyelvismeret, ha szükséges és egyéb kikötések, pl. orvosi alkalmasság) – *csak a képzéssel relevánsakat kezeljük*
- a képzés haladásának tananyagegység(ek)re bontott ütemezése, azok megnevezése és ütemterve
- képzés elvégzésével megszerezhető dokumentum megnevezése / megjelölése
- tanúsítvány kiállításának menete
- záróvizsgára bocsátás feltételei
- a képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszernek leírását, ha a képzés számonkérését tartalmaz, akkor a számonkérés módját, pótlás lehetőségét és annak módját, valamint a képzés befejezésének feltételét
- előzetes tudásmérés, valamint az előzetesen megszerzett tudás beszámítása
- a képzés helyszíne(i)
- megengedett hiányzás mértéke, túllépése esetén a képzésben részt vevő személyt érintő következményeket,
- képzési díj; ebből vizsgadíj; sikertelen vizsga esetén, a javító- vagy pótlóvizsga díja; a képzési – és vizsgadíj megfizetésének módja és a képzési díj megfizetésének a képzés megvalósítása teljesítésével arányban álló ütemezését (figyelembe véve az előzetesen megszerzett tudás beszámítását); költségviselő neve, címe; részletfizetési információk; a képzés keretében nyújtott ösztöndíj mértékét és folyósításának feltételeit
- amennyiben a képzés díja állami, vagy más támogatásból finanszírozott (pl. uniós támogatás vagy pályázat) és a közreműködő felek akár szolgáltatási szerződésben, és/vagy támogatási szerződésben és/vagy együttműködési szerződésben az erre vonatkozó pontokat esetleg szabályozzák, úgy a fizetési kondíciókat és az ütemezés feltételeit ezek alapján kell meghatározni és feltüntetni; a képzéshez nyújtott támogatás ténye, megnevezése, azonosítója; összege; esetleges önrésze – bejelentett képzés esetén ez nem releváns
- felnőttképző kötelezettségei
- résztvevő kötelezettségei
- szerződő felek szerződésszegésének következményei
- a szerződéssel létrejövő felnőttképzési jogviszony szüneteltetése, megszűnése / megszüntetése
- egyéb vonatkozó pontok, ÁSZF, adatkezelés

**10. Gyakorlati képzést folytató:** az a szervezet, intézmény, vállalkozás vagy gyakorlólé, ahol a résztvevő a tényleges gyakorlatát megvalósítja, a munkaköri kontakt gyakorlatát végzi. Elsődlegesen a képző biztosítja. A résztvevő ettől eltérhet, amennyiben az általa javasolt szervezet arra alkalmas. Ebben az esetben a képző kérheti, hogy a gyakorlati hely vele együttműködési megállapodást kössön.

**11. Gyakorlati napló:** a munkaköri kontaktgyakorlata során a résztvevő tanulási eredményének, előrehaladásának rögzítésére, követésére és a teljesítés igazolására szolgáló dokumentum.

12. **Haladási ütemterv / órarend:** a képzés folyamatát rögzítő dokumentum, melynek módosítási jogát a képző fenntartja.

13. **Képzés közbeni értékelés:** Az értékelés célja, hogy a képző és a résztvevő egyaránt képet alkothasson a szükséges kompetenciák elsajátításának mértékéről. A képzés során időszakosan ellenőrizheti a képző. A tanulási eredményt gyakorlati, szóbeli, írásbeli vagy beadandó feladatokkal, portfólió összeállításával, esettanulmányok elemzésével mérhetjük.

14. **Képzési program:** az engedélyezett- és a bejelentett képzés szakmai tartalmát rögzítő dokumentum, amelyet a képző az előírt követelmények alapján készít el, és engedélyezett program esetén felnőttképzési szakértővel minősítetteti azt. Képző a szakértett képzési programokat, szakmai képzései esetén a honlapján közzéteszi, továbbá ügyfélszolgálati helyén nyomtatva tárolja. A bejelentett- és engedélyezett képzési programokat ügyfélszolgálati időben az érdeklődő személyesen megtekintheti, vagy e-mailben kérheti annak megküldését pdf formátumban.

15. **Követelmények:** a felelős miniszterek által kihirdetett, a képzések és a vizsgák tartalmát, követelményeit – és így a képzési programokat – meghatározó dokumentumok, amelyek a szakmai oktatásban elsajátítható szakmák és részzakmák esetén a képzési és kimeneti követelmények, a szakmai képzés keretében megszerezhető szakképesítések esetén pedig a programkövetelmények.

16. **Munkaköri kontaktgyakorlat:** a képzés azon része, amely a megszerezni kívánt képesítéshez, kompetenciához szükséges ismeretek gyakorlatban történő alkalmazását, magatartásformák, készségek fejlesztését, elsajátítását biztosítja. Óraszámát a követelmények alapján készült, felnőttképzési szakértő által minősített képzési program határozza meg. Ütemezését – az órarendi kontaktképzés kivételével – egyéni szervezésű gyakorlat esetén a résztvevő is alakíthatja.

17. **Részletfizetés:** a résztvevő saját erejéből fizetendő képzési díjra vagy díjrészre vonatkozó fizetési könnyítés. A havi részletek számát a képzés hosszának és befejezésének megfelelően határozzuk meg.

18. **Tanúsítvány:** bejelentett képzés esetén a képző alapesetben saját tanúsítványt állít ki magyar vagy magyar és angol nyelven, vagy más rendeleti előírás szerint, pl. Tűzvédelmi szakvizsga esetén „bizonyítványt”; látogatási igazolást stb.

A felnőttképző **engedélyezett képzései elvégzésének igazolására**, a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében tanúsítványt állít ki, és azt a képzésben részt vevő személy választása szerint elektronikus úton vagy papír alapon magyar, magyar és angol vagy magyar és német nyelven a képzésben részt vevő személy rendelkezésére bocsátja. Engedélyezett képzés esetén a tanúsítvány, ha a képzéshez jogszabályban meghatározottak szerint vizsga kapcsolódik, a vizsgára jelentkezés feltétele.

A **bejelentéshez kötött felnőttképzési tevékenység** esetén a felnőttképzés adatszolgáltatási rendszerében tanúsítványt, a képzésben részt vevő személy kérésére, legkésőbb 8 napon belül kell kiállítani, a tanúsítvány magyar nyelv mellett kiállítható magyar és angol vagy magyar és német nyelven is. Amennyiben a résztvevőnek erre szüksége van, ezt írásban kell kérvényeznie, az IWS Solutions Kft. képzésszervezési munkatársától. Ha a képzésben részt vevő személy, írásbeli kérésében nem jelzi a tanúsítvány választott nyelvi variánsát, úgy a képző csak magyar nyelvű tanúsítványt állít ki.

19. **Kontaktképzés:** meghatározott időpontban és helyszínen tartott és a részt vevő, helyszínen történő megjelenését igénylő 45 perces időegységű tanóra.

20. **Valós idejű online kontaktképzés:** meghatározott időpontban, távolléti online kapcsolattal

megvalósított, az előre meghatározott és kihirdetett és / vagy órarendben ütemezett, 45 perces időegységű tanóra.

**Szeretnénk felhívni a résztvevőnk figyelmét, hogy adatvédelmi okokból nem járulunk hozzá az online előadás során fénykép-, hang- és videófelvételek készítéséhez!**

21. **Záróértékelés:** A képzést záróértékelés zárja, amelynek tartalma, formája megegyezhet a programkövetelmény képesítő vizsgára vagy a képzési és kimeneti követelmény szakmai vizsgára vonatkozó rendelkezéseivel.

22. **Közvetített szolgáltatás:** a szolgáltató (IWS Solutions Kft.) jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban a képzésben résztvevők részére közvetített szolgáltatást is nyújt.

### III. A felnőttképzési jogviszony létesítésének előfeltételei

1. A szakmai képzések megkezdésének feltételeit a különböző képzésekre vonatkozó követelmények (<https://akkreditaltvizsgaztatas.ikk.hu/programkovetelmenyek>) szabályozzák. Rendelkezéseit nem a képző határozza meg, annak alkalmazása a képző számára kötelező. A programkövetelmények vagy képzési és kimeneti követelmények részletezik a szakmai tartalmakat is, amelyeket a képzési programban rögzítünk.

2. Az elkészített képzési programokat felnőttképzési szakértők minősítették, engedélyezett képzések esetén. A tanfolyamot az adott program szerint kell megvalósítani.

3. A képző engedélyhez kötött felnőttképzési tevékenysége esetén a felnőttképzési szerződést írásban kell megkötöni a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő tartalommal.

### IV. Felnőttképzési szerződés megkötésének menete

#### Jelentkezés

1. A jelentkező a felnőttképzési jogviszony létesítését a jelentkezéssel kezdeményezi, ami történhet online, emailben történő vagy a képző papíralapú jelentkezési lapján.

2. A képzésre jelentkező a nem online kitöltésű jelentkezési lapot köteles a kézzel írt aláírással és dátummal ellátni. A jelentkezési lapon lévő adatok megváltozása esetén a résztvevő köteles képzőt 3 napon belül írásban értesíteni. Ennek elmaradása esetén a bekövetkező esetleges károkért a képzőt semmiféle felelősség nem terheli.

3. A képzésre jelentkező a felnőttképzési jogszabályokban meghatározott, és a felnőttképzési jogviszony létesítéséhez szükséges adatokat köteles a képző rendelkezésére bocsátani.

4. A képzésre jelentkezőnek a képzés megkezdéséhez szükséges bizonyítványokat, dokumentumokat, az esetlegesen szükséges egészségügyi alkalmassági igazolást, tehát a bemeneti feltételeket először szkennelve vagy fotózva, kell a képzőnek megküldenie posta- vagy a képzésszervező e-mail címére. Az eredeti dokumentumokat a felnőttképzési jogviszony hatálybalépését megelőzően eredetiben is be kell mutatni hitelesítés céljából.

5. A külföldön szerzett bizonyítvány / oklevél esetében csak hiteles fordítást tudunk elfogadni (a 2001. évi C. törvény a külföldi bizonyítványok és oklevelek elismeréséről alapján).

6. Az egyes képzéseknél feltüntetett alacsonyabb részvételi díjak a képző azon ügyfeleire vonatkoznak (akiket a Vincotte, később jogutód Apave Magyarország Kft. → új nevén IWS Solutions Kft. tanúsít).

7. A weboldalon feltüntetett árak nettó árak, ezen felül a képzéseink díját még ÁFA terheli. Kivételt képeznek ez alól a hatósági képzések, az engedélyezett szakmai programok és az egyéb támogatott engedélyezett tréningek!

8. A jelentkezési lap kitöltését, és elküldését megrendelésként kezeljük, és ez fizetési kötelezettséget vonhat maga után.

9. A tanfolyam kezdete előtt 4-10 munkanappal a részvétel lemondása esetén a képző a képzési díj 50%-ára, 3 munkanapon belüli lemondás esetén a teljes képzési díjra jogosult az alábbiak szerint:

- Lemondást csak írásban fogadunk el!
- Amennyiben a képzést 8 hónapon belül elindítjuk, és azon a megrendelő részt vesz, úgy a befizetett képzési díjat beszámítjuk.
- Amennyiben a képzés 8 hónapon belül nem indul, vagy azon a megrendelő nem jelenik meg úgy a képző a fent leírtak szerinti összegre lehet jogosult.

#### **A képzés díjának és a résztvevő teljesítendő feladatainak véglegesítése, a képzés indulása**

1. A képző a teljesítendő tananyagegységeket, tananyagegység-részeket, a képzési díjat az előzetesen megszerzett tudás beszámítása és az előzetes tudásmérés eredménye alapján, valamint a gyakorlati képzést nyújtó ismeretében véglegesíti.

2. Annak érdekében, hogy a képző a kedvezmények és felmentések tényét, megnevezését és összegét a felnőttképzési szerződésben rögzíthesse, a jelentkezőnek a képzés megkezdése előtt, írásban nyilatkoznia kell az alábbiakról:

- igényel-e előzetes tudásmérést,
- javasol-e mást a képző által biztosított gyakorlati képzést nyújtó helyett,
- bevon-e más költségviselőt is a képzés finanszírozásába, különös tekintettel az Európai Unió vagy hazai költségvetési forrásokra.

3. A képző a jelentkezőtől kapott dokumentumok alapján az előzetesen megszerzett tudás beszámíthatóságáról dönt, eredményét a felnőttképzési szerződésben rögzíti. Ha a tudásbeszámítás tananyagegység vagy tananyagegység-rész alóli felmentéssel jár, a vonatkozó díjrészt a képző a képzés alapdíjából levonja.

- A képző az előzetes tudásmérést a jelentkező kérésre lebonyolítja (csak engedélyezett képzés esetén), eredményét a felnőttképzési szerződésben rögzíti. Ha a tudásmérés tananyagegység vagy tananyagegység-rész alóli felmentéssel jár, a vonatkozó díjrészt a képző a képzés alapdíjából levonja. A képző a tudásmérés lebonyolításáért díjat számít fel.
- A képző a gyakorlati képzést nyújtóra vonatkozó díjrészt a jelentkező nyilatkozata alapján érvényesíti.

4. A képző a képzési időpontok változtatási jogát fenntartja abban az esetben, ha a jelentkezők száma nem elegendő a képzés indításához, vagy amennyiben az előadó biztosítása, elháríthatatlan akadályba ütközik. Az új időpont kijelölését a megrendelőkkel / jelentkezőkkel egyeztetni.

5. Tanfolyamaink jellemzően 09:00 órakor kezdődnek (tervezett érkezés és regisztráció 08:30-tól) és 16:00 óra körül fejeződnek be. A pontos ütemezésről weboldalunkon az adott képzés tájékoztató leírásában talál információt a jelentkező / érdeklődő.

6. A képző jelentkezéskor, illetve egy-másfél héttel a képzés megkezdése előtt visszaigazolja a képzésen való részvételüket.

**A szerződéskötés és elállási jog, a felnőttképzési szerződés módosítása, megszűnése, megszüntetése**

1. A képző a bemeneti dokumentumok teljességét két lépcsőben ellenőrzi. Először jelentkezési eljárás során, másodsor - végellenőrzésként – közvetlenül a képző képviselőjének vagy meghatalmazottjának aláírása előtt.

2. Az aláírások sorrendje: az első aláíró a jelentkező, mint résztvevő, a második aláíró – a bemeneti feltételek végellenőrzését követően – a képző képviselője vagy szakmai vezetője.

3. A felnőttképzési szerződés mindkét fél aláírásával lép hatályba (engedélyezett képzés esetén), szóban megkötött vagy ráutaló magatartással vagy aláírt felnőttképzési szerződéssel (bejelentett képzés esetén) a képzésbe lépés / becsatlakozás napján. A képző a felnőttképzési jogviszony létrejöttéről jelentést tesz a FAR-ban.

4. A szerződést a képzésben résztvevő személy felmondhatja. A felmondás jogának korlátozása vagy kizárása semmis. Amennyiben a képzésről történő kimaradás szándéka a szerződés felmondására irányul, azt jeleznie kell a felnőttképző képviselője felé, aki azt a jelzéstől számított 3 (azaz három) napon belül elbírálja. Abban az esetben, ha a felnőttképző a képzésről való kimaradást engedélyezi, úgy azt a képzésben résztvevő személy által adott jelzés időpontjától számított arányos oktatási díjat a képzésben részt vevő személy köteles megfizetni. Az elszámolás alapját a tényleges óralátogatások száma nem befolyásolja.

5. A szerződés érvényessége és hatálya annak szóbeli / írásbeli elfogadásával kezdődik, és a benne foglalt kötelezettségek kölcsönös teljesítésével szűnik meg. A felek kijelentik, hogy a szerződés közöttük határozott időre jött létre, a képzés lezárásának utolsó napjáig tart, ezután automatikusan megszűnik a felek között. A felnőttképzési jogviszony a felek arra vonatkozó megállapodása alapján szüneteltethető, ez alatt egyik felet sem illetik, illetve terhelik a felnőttképzési jogviszonyból fakadó jogok, illetve kötelezettségek.

6. A résztvevő a felnőttképzési szerződést rendes felmondással felmondhatja, amennyiben saját érdekkörében felmerült akadályoztatása miatt a tanfolyamot nem tudja, vagy nem kívánja folytatni.

7. A résztvevő a képző szerződésszegése esetén a felnőttképzési szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha:

- a tanfolyami oktatással szemben megalapozott minőségi kifogással él, és a kifogást a képző nem kezeli megfelelően;
- a képzés szervezésével szemben megalapozott minőségi kifogással él, és a kifogást a képző nem kezeli megfelelően.

8. A felek a felnőttképzési szerződést azonnali hatállyal felbontják, ha a résztvevő a képzés elvégzésére alkalmatlanná vált. Felek időarányos elszámolási kötelezettséggel tartoznak egymásnak.

9. A képző a felnőttképzési szerződést azonnali hatállyal felmondhatja a résztvevő szerződésszegése esetén. A résztvevő a szerződésszegéssel a képzőnek okozott káráért felelősséggel tartozik. A résztvevő szerződésszegésének minősül, ha:

- a fizetési hátralékát a felnőttképző felszólítása ellenére sem egyenlíti ki; vagy
- a felnőttképzési szerződésben meghatározott időnél igazolatlanul többet mulasztott; vagy
- a résztvevő tanulásra alkalmatlan állapotban jelenik meg az oktatáson; vagy
- viselkedésével akadályozza az oktatót a képzésben, illetve a többi résztvevőt a képzés igénybevételeiben.

10. A felnőttképzési szerződést módosítani kell, ha a résztvevő az adott tananyagegység vagy tananyagegység-rész oktatását megelőzően kéri írásban előzetes tudásmérést, és azt sikeresen teljesítette.

11. A felnőttképzési szerződés elválaszthatatlan részét képezheti a csoport haladási ütemterve / órarendje, a képző annak módosítási jogát fenntartja. A változtatás lehetősége kiterjedhet a képzés egy-egy oktatási alkalmának időpontjára, időtartamára és helyszínére is, ha az oktatási tevékenység minőségének biztosítására csak ez a lehetőség adott. A felnőttképzési szerződés módosítása nem szükséges, de a változtatás tényéről ésszerű időben tájékoztatni kell a résztvevőt.

12. A résztvevő azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést, amennyiben az órarendi változtatás a képzőnek felróható okból olyan jellegű, hogy nem teszi lehetővé a számára a képzés folytatását. A felmondásig befizetett díj visszajár vagy a képző más képzésén érvényesíthető.

13. A képző felnőttképzési tevékenysége folytatásának megtiltásával összefüggésben keletkezett, a résztvevőt ért kár viselésére a résztvevő által befizetett díj összegéig kötelezett. A felnőttképzési intézmény teljes egészében kizárja a kártérítési felelősségét abban az esetben, ha a teljesítés jogi ellehetetlenülése a vonatkozó jogszabályi környezet esetleges változása miatt következik be.

## **V. A részvétel követésének módja, és a kapcsolódó teljesítések dokumentálása**

### ***Az órarendi kontaktórák dokumentálása***

1. A résztvevő a személyes kontakt foglalkozáson való megjelenését a saját kezűleg aláírt jelenléti íven igazolja. A képző a jelenléti ívet havonta ellenőrzi, összesíti.
2. A résztvevő valós idejű online képzésen való részvételét az oktató által készített kimutatás / képernyőfotó / egyéb elektronikus rögzítés igazolja. A képző a jelenléti ívet havonta ellenőrzi.

### ***Beszámítható órák dokumentálása***

1. A képző a teljesítés alátámasztására produktumot követelhet meg vagy más tudásmérő eszközt rendelhet, melyek meglétét, teljesítését ellenőrzi.

### ***A munkaköri kontaktgyakorlat dokumentálása***

1. A képző a résztvevő gyakorlati képzést nyújtóra vonatkozó nyilatkozata alapján jár el. A munkaköri kontaktgyakorlat teljesítését a gyakorlati naplóban történő igazolás és a jelenléti ív is igazolja.
2. A résztvevő a gyakorlat megkezdése előtt köteles a gyakorlólé hely által támasztott előírásoknak, feltételeknek megfelelni a gyakorlólé hely munka- és egészségvédelmi képzésén részt venni, a gyakorlat résztvevőire vonatkozó egyéni ütemezésében a gyakorlatvezetővel megegyezni, továbbá a saját munkaruházatát és egyéni védőfelszerelését biztosítani és azt viselni.

## **VI. A pénzügyi teljesítés dokumentálási rendje**

### ***A költségviselés***

1. A résztvevő a felnőttképzési szerződésben rögzített képzési díj megfizetéséért helytáll, de személyétől eltérő költségviselőt bevonhat.
2. A képzés díjáról a képző számlát állít ki.
3. A fizetés módja átutalás vagy a képző bankszámlájára való közvetlen befizetés.
4. A résztvevő / résztvevő költségviselője fizetési kötelezettségének késedelmes teljesítése esetén, a Ptk. szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel és számláz ki. A képző a lejárt kintlévőségeit az esedékességüket követő 21. napot követően átadja a vele szerződésben álló követeléskezelő partnerének, aki a követelés behajtása során a felmerülő behajtási költséget is jogosult a résztvevővel / résztvevő költségviselőjével szemben érvényesíteni.

#### **Fizetési könnyítések és kedvezmények**

1. Amennyiben a költségviselő részben vagy egészben a résztvevő, a díj kiegyenlítésére havi részletfizetést is kérhet.
2. Egy adott tanfolyamra, egy adott cégtől 3 (három) vagy több fő jelentkezése esetén 10% kedvezményt adunk a részvételi díjból. Egy hónappal egy adott képzés időpontja előtt történő jelentkezés esetén 5% kedvezmény adható a részvételi díjból. Egyszerre csak egy kedvezmény érvényesíthető és a jelentkezőnek erre való igényét írásban kell jeleznie, a képzés megkezdéséig.

#### **VII. Panaszkezelés rendje és dokumentálása**

##### *A panasz felvétele, kivizsgálása*

1. A panaszkezelés folyamatáról a képzés megkezdése előtt a képző a résztvevőt tájékoztatja, és a panaszkezelési nyilvántartás dokumentumait hozzáférhetővé teszi (Tájékoztató az információs-, az ügyfélszolgálati- és a panaszkezelési rendszer működéséről/ Panaszkezelési űrlap – U05).
2. A képző képzési tevékenységével, az azzal összefüggő szolgáltatással vagy a nem szerződészerű teljesítéssel kapcsolatos bejelentését, reklamációját a résztvevő haladéktalanul, de legfeljebb a felmerüléstől számított 8 napon belül teheti meg. Későbbi időpontban érkezett bejelentéseket a képző nem köteles panaszként, minőségi kifogásként kezelni.
3. A résztvevő panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel.
4. A szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles panaszkezelési űrlapot kitölteni (U05), és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a résztvevőnek átadni, a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a résztvevőnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
5. A panasz kivizsgálásának időtartama az ügyfél panasz beérkezésétől számított 10 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. A tréning menedzsereknek és / vagy a szakmai

vezetőnek aláírásával kell igazolni a panaszkezelési úrlapon a teljesítés dátumát és / vagy a reklamáció helyesbítésének megtörténtét.

6. Megalapozott panasz esetén a képző kompenzációs lehetőségeket ajánlhat fel.

### VIII. Az adatkezelés rendje

1. Képzésben részt vevő hozzájárul, hogy képző intézmény személyes adatait az adatvédelemről szóló jogszabályok szellemében nyilvántartás céljából kezelje és megőrizze az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) előírásai szerint.
2. Kezelt adatok köre a jelentkezési lapon, képzési igényt jelző üzeneten, illetve jelen dokumentumon szereplő adatok köre, illetve a felnőttképzési jogviszony létesítésével összefüggő adatok, úgymint: legmagasabb iskolai végzettség, szakképesítés, szakképzettség, idegennyelv-ismeret, oktatási azonosító. Továbbá a képző kezeli a képzés során történő értékelések, minősítések, a képzéssel összefüggő fizetési kötelezettségek és az igénybe vett képzési hitellel kapcsolatos adatokat. Az adatkezelés időtartama a felnőttképzési szerződés megkötésének dátumától (az adatok keletkezésétől) számított 8-ik év utolsó napjáig terjed.
3. További információ a képző adatkezelési tájékoztatójában (weboldalon elérhető) és adatkezelési szabályzatában (írásbeli kérésre, elektronikusan elküldésre kerül) olvasható.
4. A felnőttképzési államigazgatási szerv az adatokról és a felnőttképző által kiállított tanúsítványról – a Fktv., 20. § (1) bekezdése szerinti ellenőrzés és a pályakövetési rendszer működtetése céljából - elektronikus nyilvántartást vezet, és a nyilvántartás adatait azok keletkezésétől számított ötvenedik év utolsó napjáig kezeli.
5. A felnőttképzési államigazgatási szerv a tanúsítványokat tartalmazó központi nyilvántartás adatait azok keletkezésétől számított ötvenedik év utolsó napjáig kezeli, azt követően pedig azokat átadja az illetékes levéltárnak, és az átadott vizsgatörzslapok nyilvántartási adatait törli.
6. Az adatok statisztikai célra felhasználhatók és statisztikai célú felhasználásra – személyazonosításra alkalmatlan módon - átadhatók, továbbá a Központi Statisztikai Hivatal részére statisztikai célra egyedi azonosításra alkalmas módon térítésmentesen átadhatók és felhasználhatók.