

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Általános adatok, elérhetőség

- 1.1. A képző intézmény neve és címe: Dekorellató Kft. (1081 Budapest, Kiss József u.8.). Felnőttképzési nyilvántartási szám: E-001806/2018.
Engedély száma: E/2021/000208
Felnőttképzők nyilvántartása: B/2021/000812
- 1.2. Ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitva tartása:
1081 Budapest, Kiss József u. 8. (telefon: 06 30 7055 448), nyitva tartás: pénteken 11:30-17:30 óráig, elektronikus formában hétfőtől péntekig, 9-16 óráig. Az előírt nyitva tartástól történő eltérésről a www.facebook.com/dekorellato honlapon tájékozódhatnak az érdeklődők.
- 1.3. Internetes elérhetőség: info@dekorellato.hu
- 1.4. Felügyeleti szerv: Pest Megyei Kormányhivatal Szakképzési és Felnőttképzési Főosztály 1089 Budapest, Kálvária tér 7. www.kormanyhivatal.hu/hu/pest, telefon: +36-1-210-9721
- 1.5. ÁSZF elérhetősége: www.dekorellato.hu/tajekoztatok/aszf.pdf

2. A felnőttképzési tevékenységre vonatkozó jogszabályok

- 2.1. 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről
- 2.2. 2011. CLXXXVII. törvény a szakképzésről
- 2.3. Országos Képzési Jegyzéket kiadó 150/2012. VII.6. Kormányrendelet
- 2.4. 315/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet a komplex szakmai vizsgáztatás szabályairól
- 2.5. Szakminisztériumok által kiadott Szakmai és vizsgakövetelmények (SzVK)

3. A képzési szolgáltatás igénybevételének 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 ügyfélszolgálatokon nyomtatott formában elérhetőek, a szakmai és vizsgakövetelmények a www.nive.hu oldalon folyamatosan aktualizált állapotban találhatóak. A szakmai és vizsgakövetelményekre a Képző intézménynek nincs közvetlen befolyása, így az azokon alapuló képzési programokban meghatározott képzési struktúra nem módosítható a tanfolyami résztvevői igények szerint.
- 3.2. A szakmai előírások mellett a Képző elvárja a tanfolyami résztvevőtől, hogy az oktatási alkalmakon olyan mentális- és fizikai állapotban jelenjen meg, amellyel nem zavarja az oktatás folyamatát, illetve a többi résztvevő részéről a szolgáltatás zavartalan igénybe vételét. Amennyiben a tanfolyami résztvevő viselkedésével akadályozza az oktatót a képzésben, illetve a többi résztvevőt a képzés igénybevételében, úgy az oktató vagy a tanfolyamszervező felszólítására köteles az oktatás helyszínét elhagyni, továbbá a Képző az eseményről jegyzőkönyvet készít. A Képző a jegyzőkönyv felhasználásával, illetve a szabályszegő résztvevő meghallgatásával fegyelmi eljárást folytat le, mely eredményeképpen jogosult a felnőttképzési szerződést felmondani jelen ÁSZF 4. pontjában foglaltak szerint.
- 3.3. A tanfolyamok csak a felnőttképzési szerződésben foglaltakkal összhangban rendezett képzési díj megfizetése mellett látogathatók. 30 napot meghaladó díjtartozás esetén a résztvevő eltiltható a tanfolyami foglalkozáson való részvételtől a tartozás rendezéséig.
- 3.4. Jelentkezés a tanfolyamra
 - 3.4.1. A képzésre jelentkező a felnőttképzésről szóló törvényben meghatározott kötelezően megadandó adatokat köteles a Képző rendelkezésére bocsátani.
 - 3.4.2. A képzésre jelentkező az általa a Képző rendelkezésére bocsátott adatokat tartalmazó Jelentkezési lapot az azon szereplő adatok ellenőrzése után köteles kézjegyével ellátni.

A jelentkezési lapon lévő adatok megváltozása esetén a résztvevő köteles Képzőt 8 napon belül írásban értesíteni. Ennek elmaradása esetén a bekövetkező esetleges károkért Képzőt semmiféle felelősség nem terheli.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

3.4.3. A képzésre jelentkező a Képző felszólítására köteles a tanfolyamon való részvételhez szükséges bizonyítványokat, dokumentumokat eredeti példányban a tanfolyamszervezőnek bemutatni, aki arról másolatot készít, és hitelesíti a dokumentumot. Az így keletkezett személyi anyagot a képző jelen ÁSZF 8. pontjának megfelelően kezeli. A leadandó dokumentumok Képzőhöz való eljuttatása a résztvevő kötelessége és felelőssége, Képző külön felszólítása nélkül is. A dokumentumok leadására személyesen a tanfolyam-látogatások alkalmával, illetve az ügyfélszolgálaton nyílik lehetőség. Elektronikusan, postai úton elküldött másolatokat a Képző nem köteles elfogadni.

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

- az Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda hiteles fordítása és a hitelesítési záradékával ellátott fordítás,
- a magyar külképviseleti szerv hitelesítési záradékával ellátott fordítás,
- a magyar közjegyző hitelesítési záradékával ellátott fordítás, továbbá
- az a magyar nyelvű fordítás, amely hitelesnek minősül valamely tagállam [fenti törvény 28. §. (1) bekezdése] joga szerint.

3.4.5. A tanfolyamra érkező jelentkezések elfogadása során elsősorban a regisztrációs díj befizetése és a szerződés aláírásának ténye meghatározó. Létszámkorlát túllépése esetén a jelentkezés időpontja meghatározó, mely adat a Képző jelentkezési rendszerében rögzítve van, visszakereshető, módosíthatatlan adat. Amennyiben valamely jelentkezés elfogadásának eredményeként az adott képzés maximális létszámát a jelentkezők száma meghaladná, Képző nem köteles elfogadni a jelentkezést.

4. A képzésre történő, weboldalon keresztül beküldött jelentkezés önmagában nem teremt kötelezettséget a jelentkező számára.

5. A felnőttképzési szerződés

5.1. A Képző a tanfolyamon részt vevővel írásban felnőttképzési szerződést köt. A szerződés megfelel a 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről 13. §-ban foglaltaknak.

A Képző résztvevőnek a képzés során nyújtott teljesítménye ellenőrzésére, értékelésére modulzáró és tananyagegységet lezáró vizsgák letételének lehetőségét biztosítja. A képző jogosult a sikertelen, vagy elmulasztott modulzáró vizsgákért külön eljárási díjat felszámítani, mely díjakat köteles a képzési tájékoztatóban közzétenni, és az ott szereplő adatokat folyamatosan aktualizálni. Sikertelen modulzáró vizsgának számít az is, ha a képzésben résztvevő a kijelölt modulzáró vizsga időpontban távol marad, illetőleg határidőre nem teljesíti a modulzáró vizsgák követelményeit. A sikeres modulzáró vizsgák 1 évig érvényesek. Az érvényes/sikeres modulzáró vizsgákról a Képző tanúsítványt állít ki.

A Szakmai és Vizsgakövetelményben előírt modulzáró vizsgákat a képzés ideje alatt kell teljesíteni. A képzés befejezését követően a képző intézmény javító, pótló modulzáró vizsgát nem szervez.

5.2. A képzés órarendje a felnőttképzési szerződés elválaszthatatlan melléklete. Az órarend-változtatás jogát a Képző 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.

5.3. A képző a képzést követően egy szakmai vizsgaalkalom megszervezésére köteles a képzési csoport számára. Amennyiben a képzésen részt vevő nem kíván a tanfolyami csoportja számára szervezett vizsgán részt venni, úgy a Képző kötelezettségei vele szemben megszűnnek.

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

5.4.1. Képző jogosult a szerződést felmondani az alábbi esetekben

- Jelen ÁSZF 3.2 pontjában jelzett esetben

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- A Képző a képzés megkezdése előtt 3 munkanapot biztosít a képzésben Résztvevő részére, az Ftv. 12 §-a szerinti képzés program megismerésére. E 3 munkanap alatt a Résztvevő jogosult a szerződéstől történő egyoldalú elállásra.
- Amennyiben a tanfolyami résztvevő az oktatási díj megfizetésével több, mint 30 napon túli késedelembe esik

5.4.2. Tanfolyami résztvevő jogosult a szerződést felmondani az alábbi esetekben

- Amennyiben saját érdekkörében felmerült akadályoztatása miatt a tanfolyamot nem tudja, vagy nem kívánja folytatni, azonban ez esetben a regisztrációs díj elvesztésre kerül
- Amennyiben a tanfolyami oktatással szemben minőségi kifogással él – a kifogást Képző az ÁSZF 8. pontjában szabályozott panaszkezelési eljárás szerint kezeli.
- Amennyiben a tanfolyamszervezéssel szemben minőségi kifogással él – a kifogást Képző az ÁSZF 8. pontjában szabályozott panaszkezelési eljárás szerint kezeli.

5.4.3. A felnőttképzési szerződés felmondása

- **Résztvevő részéről:** a tanfolyamról történő kimaradás szándéka esetén a szerződéstől való elállására vonatkozó **írásos** kérelmet nyújt be a Dekorellátó Kft. ügyvezető igazgatója felé. A résztvevő tudomásul veszi, hogy a tanfolyamról történő kimaradási szándéka esetében elállási szándékát kizárólag a következő két értesítési eljárás **együttes** alkalmazásával jelezheti érvényesen és joghatályosan:
 1. e-mail üzenet küldése az info@dekorellato.hu címre, az ügyvezetőnek címezve, ahol jelzi elállási szándékát, hogy a Képző megkezdhesse a szerződés megszűnésével kapcsolatos előkészületeket
 2. az elállásról szóló ajánlott-tértivevényes postai küldemény eljuttatása a következő címre: Nagy Balázs ügyvezető, Dekorellátó Kft., 1081 Budapest, Kiss József u. 8.

Bármely fenti értesítési mód elmaradása **NEM** minősül sem a szerződéstől való joghatályos elállásnak, sem pedig érvényesen előterjesztett felmondásnak, így bármely értesítési mód elmaradása esetén a felnőttképzési szerződés továbbra is hatályban marad.

- **Képző részéről:** a tanfolyamról történő eltanácsolás esetén Képző ajánlott-tértivevényes postai küldeményben tájékoztatja a résztvevőt. Tanfolyamon részt vevő értesítési címe a jelentkezési lapon megjelölt állandó lakhely, illetve, ha a részt vevő külön jelezte, akkor attól eltérő értesítési cím.

A tanfolyamról való kimaradás esetén a kérelem kézhezvételének időpontjára, egyúttal az elállás, illetve felmondás dátumára az elállásról, illetve felmondásról szóló ajánlott-tértivevényes postai küldemény átvételének időpontja az irányadó.

- ### 5.4.4. Tanfolyami elállás, illetve felmondás esetén Képző elszámolást készíthet. A tanfolyami elszámolás tartalmazza az elállás, illetve felmondás 4.6.3.3 pontban jelzett időpontjáig számított részarányos képzési díj mellett a képzés hátralévő díja havi időarányos részének 50%-ával, de legfeljebb a kötelező legkisebb munkabér húsz százalékával megegyező bánatpénznek az összegét. Résztvevő az elállás közlésétől számított 8 napon belüli megfizetésével jogosult egyoldalúan elállni a szerződéstől, illetve ha tanulmányait már megkezdte, azt felmondani. Az elállás joghatályossá válásának feltétele a részarányos díj és a bánatpénz megfizetése az elállási nyilatkozat megküldésétől számított 8 banki napig bezárólag, ennek hiányában az elállásra vonatkozó nyilatkozat nem lép hatályba.

6. A képzési szolgáltatások díjának kiegyenlítése

6.1. Díjfizetés

- #### 6.1.1. Résztvevő a regisztrációs díjat a jelentkezési lapon megjelölt képzés elvégzésének biztosítékául adja át a Képzőnek. Amennyiben a tanfolyamon Résztvevő saját érdekkörében felmerült okból nem vesz részt, úgy a regisztrációs díjat elveszíti. Amennyiben a tanfolyam lebonyolítására

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Szervező érdekkörében felmerült okból nem kerül sor, úgy köteles a regisztrációs díjat legkésőbb a tervezett képzés megkezdésének napján a Résztevőnek visszafizetni.

- 6.1.2. Amennyiben a Tanfolyamra regisztrált Jelentkező a Tanfolyam indulása előtti napig nem jelzi a részvételi szándék lemondását, úgy az megkezdett tanfolyamnak minősül, így a teljes tandíj kifizetése válik szükségessé.
- 6.1.3. Résztevő egyszeri időpont-módosítással élhet, erre irányuló szándékát köteles a tanfolyam megkezdésének időpontja előtt legkésőbb 30 nappal a Képzőnek jelezni. Amennyiben Résztevő a képzésen betegség miatt nem tud részt venni, úgy távolmaradását orvosi igazolással a képzés megkezdéséig bármikor jelezheti, és kérheti átregisztrálását más időpontra. Amennyiben Résztevő a módosítás során szervező által felkínált új időpontot nem fogadja el, úgy a regisztrációs díjat elveszíti. Az átregisztrálás díja: 5.000.- Ft / alkalom, melytől méltányossági kérelem esetén Szervező eltekinthet.
- 6.1.4. A regisztrációs díj visszatérítésére kizárólag abban az esetben van lehetőség, ha a képzés nem indul el.

6.2. Díjfizetési módok

6.2.1. Tanfolyami résztvevő a képzés díját az alábbi módok bármelyikének igénybevételével kiegyenlítheti, az egyes díjtételek díjfizetési módszereit szabadon megválaszthatja, módosíthatja:

- készpénzzel az 1.2 pontban részletezett ügyfélszolgálaton ügyfélfogadási időben
- banki átutalással a felnőttképzési szerződésben megjelölt bankszámlaszámra

6.3. Bizonylatolási rend

- 6.3.1. Az ÁFA-mentes értékesítések tekintetében Képző az átutalásos befizetések beérkezését követően 3 napon belül elektronikus számlát állít ki, melyet a jelentkezési lapon megadott e-mail címre elektronikus úton kézbesít. Ehhez szükséges, hogy Résztevő számlázási adatait írásban közölje legkésőbb az utalás beérkezéséig.
- 6.3.2. Készpénzes befizetésekről Képző a befizető kérése szerint elektronikus vagy papíralapú bizonylatot állít ki, melyet a befizető részére a pénzügyi teljesítéskor azonnal átad vagy megadott e-mail címére kézbesít.
- 6.3.3. ÁFÁS értékesítés esetén Képző a számlázó program segítségével áfás számlát állít ki.
- 6.3.4. Vállalkozás nevére kiállított számlát a számlázási néven és címen kívül az adószám megadása mellett tudunk készíteni. A megadott számlázási adatok helyességéért a befizető tartozik felelősséggel. Számla javítási igényt a teljesítést követő 15 napon belül van lehetőség jelezni.
- 6.3.5. A befizető hibás adatszolgáltatásából, eltérő képzés regisztráció vagy résztvevő megnevezésének változtatásából eredő számlamódosítások díja számlánként nettó 5.000Ft ügyviteli költség megfizetése mellett kérhető.
- 6.3.6. A számla javítások és módosítások kizárólag a hatályos jogszabályi feltételeknek megfelelően történhet.

6.4. A képzési díj megfizetése során igénybe vehető kedvezmények, a kedvezmények igénybevételének feltételei

- kamatmentes részletfizetés

6.4.1. A kedvezmények igénybevételének feltételei

- az egyes kedvezmények **nem vonhatók össze**
- több kedvezményre történő jogosultság esetén résztvevő dönthet az igénybevett kedvezmény kiválasztásáról
- az egyes kedvezményekre való jogosultság feltételei:

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- regisztrált munkanélküli: igazolás a regisztrációról, amely a tanfolyamindítás napjára (is) érvényes, a kedvezmény felmondott szerződés következtében történő elszámolás esetén nem illeti meg a résztvevőt
- GYES/GYED: igazolás az ellátásról, amely a tanfolyamindítás napjára (is) érvényes, a kedvezmény felmondott szerződés következtében történő elszámolás esetén nem illeti meg a résztvevőt
- nyugdíjas: igazolás az ellátásról, amely a tanfolyamindítás napjára (is) érvényes
- törzshallgatói kedvezmény: Dekorellátó Oktatóközpont bizonyítvány másolat a vizsgával zárt képzésről, továbbá a teljes képzési díj kedvezménnyel csökkentett összegének megfizetése (a kedvezmény felmondott szerződés következtében történő elszámolás esetén nem illeti meg a résztvevőt)
- egyösszegű kedvezmény: a Képző a határidő lejártakor a befizetések ellenőrzését követően automatikusan érvényesíti a kedvezményt, amelyet szerződéskötéskor kupon formájában kínál fel a Képző a résztvevő számára.

- a kedvezményre feljogosító feltételeknek a tanfolyamindítás napján kell fennállnia (GYES/GYED, regisztrált munkanélküli). A tanfolyam során a feltételekben történő változás már nincs hatással a kedvezmény igénybevételére, illetve igénybevételének lehetőségére.

6.4.2. A kedvezmények igénybevételének módja

- regisztrált munkanélküli és GYES/GYED kedvezmény igénybevétele: az arra feljogosító igazolás eljuttatása a Képző Ügyfélszolgálatára, ahol a dokumentum átvételét visszaigazolják az igénylő számára. Amennyiben a Képző az igénylést elfogadja, úgy a képzési díj befizetése között a képzés végén a kedvezmény összegét jóváírja. Ha a résztvevő nem teljesíti a felnőttképzési szerződés előírásait, illetve a felnőttképzési szerződést felmondja/eláll, úgy a kedvezmény igénybevételére nem jogosult
- az adott tanfolyamnál „egyösszegű ár”-ként megjelölt összeg a kedvezményhez kötött határidőn belüli megfizetése után Képző a szerződéskötéskor biztosított kupon összegét a résztvevő befizetése között jóváírja

6.5. Díjvisszafizetés, túlfizetés visszautalásának feltételei

6.5.1. 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 elkülönítetten kezeli, kizárólag résztvevő kezdeményezésére köteles egyeztetésre, majd az egyeztetés során azonosított tételek visszafizetésére. Képző túlfizetést automatikusan, résztvevő rendelkezése nélkül nem utal vissza.

6.5.2. A visszafizetések főszabály szerint átutalással történnek. Az ügyvezetőhöz címzett ajánlott-tértivevényes postai küldeményben kérelmezhető az ügyfélszolgálatokon történő készpénzes visszafizetés. Képző postai úton nem teljesít visszafizetést.

6.5.3. Téves utalás, visszafizetési kérelem és minden olyan esetben, amikor visszautalás szükséges, nettó 7% kezelési és banki költség kerül levonásra.

7. **Kártérítési felelősség:** A felnőttképzési intézmény tevékenysége folytatásának megtiltásával összefüggésben keletkezett, a résztvevőt ért kár viselésére a képző intézmény kötelezett azzal azonban, hogy a képző intézmény és a résztvevő megállapodása értelmében a kártérítés mértékének összege nem haladhatja meg a résztvevő által befizetett képzési díj összegét. A felnőttoktatási intézmény teljes egészében kizárja a kártérítési felelősségét abban az esetben, ha a teljesítés jogi ellehetetlenülése következik be a vonatkozó jogszabályi környezet esetleges változása miatt.

8. Vizsgaszervezés

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

8.1. A Dekorellátó Oktatóközpont, mint Képző intézmény köteles a képzést követően egy alkalom modulzáró / tananyagegységet lezáró vizsga, valamint további egy alkalommal javító/pótló vizsga megszervezésére. További vizsgaalkalmak biztosítására a Képző nem kötelezhető! Képzést lezáró vizsga a képzés befejezését követő vizsgaalkalommal tehető.

8.1.1. Feltételek:

- Képzési díj teljes mértékű befizetése.
- OKJ képzés esetén a vizsgadíj befizetése.
- A szakmai és vizsgakövetelményben meghatározott előképzettséget igazoló bizonyítványok másolatának leadása. A külföldön szerzett bizonyítvány/oklevél esetében hiteles fordítást tudunk csak elfogadni
- Gyakorlati / egészségügyi igazolások leadása, abban az esetben, ha a szakmai és vizsgakövetelmény előírja.
- Felmentési kérelmek írásban történő benyújtása a vizsgaközpont részére. A kérelmekhez a résztvevő csatolni köteles a végzettséget igazoló bizonyítvány(ok), dokumentumok hiteles másolatát! A jelentkezési határidő lejártát követően benyújtott kérelmeket a Képzőnek nem áll módjában elbírálni!

8.1.2. A vizsgára jelentkezés érvénytelen, ha:

- a jelentkezési lap nincs aláírva,
- a jelentkezési lap határidőn túl érkezett,
- nem lehet azonosítani a vizsgázó kilétét,
- a jelentkező egyáltalán nem, vagy nem egyértelműen jelölte, hogy miből szándékozik vizsgázni,
- a vizsgához szükséges előképzettséget igazoló bizonyítványok/egyéb dokumentumok hiányoznak

8.1.3. A modulzáró / tananyagegységet lezáró vizsga megkezdésének feltétele:

- A vizsgára jelentkezés összes feltételének teljesítése.
- Képzési követelmények teljesítése.
- Érvényes személyi igazolvány/útlevél/vezetői engedély bemutatása.
- Előképzettséget igazoló eredeti bizonyítvány(ok) bemutatása.
- Megjelenés a kiírt vizsgatevékenység kezdési időpontja előtt 30 perccel.

8.1.4. 3. A modulzáró / tananyagegységet lezáró és házi vizsga lebonyolítása

- Az írásbeli, az interaktív vizsgatevékenység
 - A vizsgázók a vizsgatevékenységek során csak a kiadott feladatlapon, illetve a vizsgaszervező intézmény által biztosított lapokon dolgozhatnak.
 - A vizsgázó az írásbeli válaszok kidolgozásának megkezdése előtt mindegyik átvett feladatlapon feltünteti a nevét.
 - A dolgozatokat kék tollal olvashatóan, áttekinthető formában kell elkészíteni. A megoldás során csak a megengedett segédeszközöket lehet használni.
 - A számolást igénylő feladatoknál a vizsgázó kizárólag kézi számológépet használhat.
 - A vizsgatevékenység ideje alatt a vizsgázó a helyiséget csak indokolt esetben hagyhatja el. A vizsgázók közül egyidejűleg csak egy vizsgázó mehet ki. A helyiséget elhagyó vizsgázónak a vizsgadolgozatát át kell adnia a felügyelő tanárnak, aki a távozás és a visszaérkezés pontos idejét ráírja.
 - Az írásbeli feladatok befejezése után a vizsgázó a megoldást tartalmazó vizsgadolgozatot, a felhasznált és üres kiegészítő lapokat együtt átadja a felügyelő tanárnak.
 - Azt a vizsgázót, aki a vizsgán meg nem engedett segédeszközt használ, vagy idegen segítséget vesz igénybe, vagy a vizsga rendjét zavarja, a felügyelő tanár vagy a vizsgabizottság bármely tagja a vizsga folytatásától eltilthatja.
 - Ha a vizsgázó elkésik, a vizsga megkezdésének engedélyezéséről a vizsgabizottság dönt.
- Gyakorlati vizsgatevékenység

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- A gyakorlati vizsgatevékenység a vizsga jellegének megfelelő öltözetben, illetve eszközökkel kezdhető meg.
- A vizsga megkezdése előtt a vizsgázók munkavédelmi, tűzvédelmi oktatásban részesülnek, melyet aláírásukkal igazolnak.
- Szóbeli vizsgatevékenység
 - A szóbeli vizsgatevékenységen a vizsgázó az összeállított vizsgakérdések alapján ad számot tudásáról.
 - A tételsorokat a vizsgatevékenységek időpontjai előtt, legkésőbb 30 nappal a jelöltek rendelkezésére kell bocsátani.
 - A szóbeli vizsgatevékenység rendjét a vizsga megkezdése előtt a vizsgabizottság ismerteti a megjelentekkel.
 - A szóbeli tételleket a vizsgázók húzzák. A vizsgázó feleletének vázlatát csak a Szervező bélyegzőjével ellátott papíron rögzítheti, amelyen fel kell tüntetni a nevét, majd azt a vizsgatevékenység után le kell adnia.
 - A szóbeli vizsgafeladat során csak a Szervező által biztosított mellékletek használhatók. A mellékletek a vizsgateremből nem vihetők ki, azokra írni nem lehet.

8.1.5. 4.A vizsga iratai

- Sikeres vizsga után a vizsgázó a képzést elvégzését igazoló tanúsítványt kap.
- Az elveszett vagy megsemmisült bizonyítványról írásbeli kérelemre – a törzslap alapján – a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal másodlatot állít ki. A másodlat kiállításáért adminisztrációs díjat kell fizetni.
- Sikertelenül vizsgázók személyesen kézhez, elektronikus levélben vagy postai úton kivonatot kapnak a vizsgán teljesített eredményükről. A javító, illetőleg pótló vizsgára jelentkezni ez alapján lehetséges.

8.2. Javító vizsga: a képzés sikeres zárásához javítóvizsgát kell tennie annak a vizsgázónak,

8.2.1. aki sikertelen vizsgát tett,

8.2.2. aki a vizsgán igazolható ok nélkül nem jelent meg, vagy azt megszakította,

8.2.3. akit szabálytalanság miatt a vizsgabizottság a vizsga folytatásától eltiltott.

8.3. Távolmaradás a vizsgáról- pótlóvizsga: ha a vizsgázó a vizsgát neki fel nem róható okból meg sem kezdte, vagy megkezdte, de befejezni nem tudta, azokból a vizsgafeladatokból, amelyekből még nem vizsgázott, pótlóvizsgát tehet. A pótlóvizsga a képzés lezárásáig tehető le.

9. A vizsga lemondása: vizsgára történő jelentkezés megrendelésnek minősül, abban az esetben is fizetési kötelezettséggel jár, ha a vizsgára jelentkező nem vesz részt a vizsgán. A vizsgázónak a következő vizsgára jelentkezéskor egyénileg megállapított pótlóvizsga díjat kell fizetnie.

10. Panaszkezelési eljárás

10.1. **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.

10.2. **Panasz:** Névvél és címmel ellátott, konkrét esetre vonatkozó észrevétel, beadvány.

10.3. **Panaszfelvevő:** felnőttképzési vezető, ügyfélszolgálati munkatárs

10.4. **Panasz felvétele:** írásban az ügyfélszolgálaton, írásban postai úton, írásban e-mailen (info@dekorellato.hu).

10.5. 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 a tanfolyamvezető vezető, illetve az ügyfélszolgálati vezető köteles regisztrálni a panasznyilvántartó adatlapon.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

10.6. **Panaszkezelés:** a panaszt felvevő elsőként saját hatáskörében törekszik a panasz megoldására.

Amennyiben ez nem sikerül, a panasz tényéről, körülményéről tájékoztatja az intézményvezetőt. Az intézmény 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 az intézményvezetőnek van joga meghozni. Az intézkedéseket a nyomtatványon jóvá kell hagynia.

10.7. **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 intézményvezetőnek 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 ügy intézése alatt van, és tájékoztatni az ügykezelés várható időtartamáról. Jogos ügyfélpanaszhoz kapcsolódó jogos kárigény rendezése az Ügyfélszolgálaton történik az ügyfél irányába.

Amennyiben az észrevételre tett intézkedéseket a bejelentő nem tartja elfogadhatónak, II. fokon kérheti a vizsgálat eredményének felülvizsgálatát. A II. fokú bejelentés esetén a vizsgálatot az Intézmény vezetőjének kell címezni, és az ügyvezető fogja a kivizsgálást levezetni, majd ő hozza meg a döntést. A bejelentőt a vizsgálat eredményéről 15 napon belül írásban tájékoztatni kell.

10.8. **Kompensációs lehetőségek**

- Következő tanfolyamon való részvétel esetén kedvezmény érvényesítése,
- További órák ingyenes felajánlása,
- További tanfolyam árából kedvezmény megadása.
- Nem megalapozott panasz esetén a szerződés felmondásának lehetősége áll nyitva a résztvevő számára, további kompensációs lehetőség biztosítására Képző nem köteles.

10.9. 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.

11. **Adatkezelés, adatvédelem**

- Résztvevő tudomásul veszi, hogy a képzésben való részvételhez az adatkezelés kötelező.
- Képzésben résztvevő 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.
- Az adatkezelés célja a képzési folyamat lebonyolításának elősegítése.
- Az adatkezelés jogalapja egyrészt a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 21. § (1) bekezdésében meghatározott adatainak jogszabály által előírt kezelése, másrészt a fentiekben túl a képző jogos érdeke a képzés megvalósíthatósága érdekében.
- Az adatok statisztikai célra felhasználhatók és statisztikai célú felhasználásra személyazonosításra alkalmatlan módon átadhatók.
- Az adatokat államháztartási vagy európai uniós források igénybevételének és felhasználásának ellenőrzése céljából az e támogatásokat ellenőrző szervek számára továbbítani kell. Ezen túlmenően Képző Intézmény Résztvevő személyes adataihoz kizárólag a képzés megvalósításának ellenőrzésére feljogosított szervek számára nyújt hozzáférést.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- Képző Intézmény Résztvevő adatait a keletkezésüktől számított öt évig tartja nyilván és kezeli, amennyiben a résztvevő külön dokumentumon máshogy nem nyilatkozott kifejezett hozzájárulását adva az adatkezelésnek.
- A Résztvevő Képző által nyilvántartott adataiban bekövetkezett bármilyen változás bejelentésének elmulasztásából származó kárért, vagy hátrányért a Képzőt felelősség nem terheli.