

Általános Szerződési Feltételek

Esztergomijegyek.hu

Érvényes: 2025. március 10-től

I. Általános rendelkezések

A Szolgáltató adatai:

Cégnév, cégforma: Esztergomi Turisztikai Nonprofit Kft.

Székhely, levelezési cím: 2500 Esztergom, Széchenyi tér 1.

Nyilvántartó hatóság: Tatabányai Törvényszék Cégbírósága

Céjjegyzékszám: 11-09-028648

Adószám: 29170078-2-11

E-mail cím: turisztika@esztergom.hu

Honlapjának címe: www.esztergomijegyek.hu

Ügyfélszolgálat és panaszkezelés: info@esztergomijegyek.hu | +36 30 449 0044 | Személyesen keddtől szombatig 09:00-17:00-ig a Tourinform Esztergom Irodában (2500 Esztergom, Széchenyi tér 21.)

Tárhelyszolgáltató neve: Qilaq Solutions Kft.

Tárhelyszolgáltató címe: 8623 Balatonföldvár, Móricz Zs. u. 26/b/3

1. A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) határozza meg a **Szolgáltató**, valamint az internetes rendszerét használó természetes vagy jogi személy (a továbbiakban: **Vásárló**; a Szolgáltató és a Vásárló együttes említése esetén a továbbiakban: **Felek**) között belépőjegyek, bérletek és voucherek, valamint megtekintési/letöltési jogosultságok (a továbbiakban: **Belépőjegyek**), illetve esetlegesen egyéb termékek megvásárlására vonatkozó szolgáltatás igénybevételének feltételeit, valamint a Szolgáltató, a rendezvény szervezője (a továbbiakban: **Rendezvény szervező**) és a Vásárló között keletkező jogokat és kötelezettségeket. A jelen ÁSZF abban a Webáruházban (a továbbiakban: **Webáruház**) történő vásárlásra érvényes, amely weblapon az ÁSZF közzé lett téve.

Ennek megfelelően az ÁSZF az alábbiakat tartalmazza:

-cégünk adatait, elérhetőségét,

-az Önt, mint Vásárlót, és a bennünket, mint Szolgáltatót, valamint a Rendezvény szervezőjét megillető jogokat és kötelezettségeket,

-a Webáruházunk használatával, a megrendelési folyamattal kapcsolatos információkat (például regisztráció, megrendelés menete, a szerződés írásba foglalt-e, a szerződéskötés nyelve, sor kerül-e iktatásra, adatbeviteli hibák javítása, ajánlati kötöttség és visszaigazolás stb.)

-a teljesítési határidők egyes szabályait,

-a felelősségi szabályokat,

-a szállítási és fizetési feltételeket,

-az elállási jogról szóló tájékoztatást és a gyakorlásával kapcsolatos feltételeket,

-a jótállásról, kellékszavatosságról és termékszavatosságról szóló tájékoztatást,

-az Ön rendelkezésére álló jogérvényesítési lehetőségek részletes bemutatását.

2. A Szolgáltató online internetes rendszert (a továbbiakban: **Rendszer**) üzemeltet elsősorban élőben megtartott, élőben közvetített vagy rögzített színházi-, zenei-, sport és egyéb eseményekre (a továbbiakban: **Rendezvény**) szóló Belépőjegyek megvásárlásának elősegítésére, illetve online termék- és szolgáltatás értékesítésre (utalvány, közlekedési jegy, stb. vásárlása). Amennyiben utóbbi termékek értékesítésére vonatkozó szabályok eltérnek az általános szabályoktól, úgy a jelen ÁSZF ezt külön jelzi. A Szolgáltató így a Vásárlók részére a Rendszerében felistáztott Belépőjegyek és egyéb termékek online megvásárolhatóságát biztosítja (a továbbiakban: **Szolgáltatás**).

3. A Szolgáltató a Rendezvény szervezésében és lebonyolításában nem vesz részt, tevékenysége és felelőssége kizárólag a Belépőjegyek értékesítésében való bizományosi részvételre korlátozódik. A Rendezvény a meghirdetettnek megfelelő lebonyolítása a Rendezvényszervező kötelezettsége. A Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget a megvásárolt Belépőjeggyel látogatott Rendezvényen fellépő művészek, sportolók, más előadók szereplése, illetve a Rendezvény minősége, lebonyolítása, megvalósulása vagy elmaradása kapcsán.

A Rendezvényszervező által szervezett Rendezvényekre érvényes Belépőjegyeket és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokat a Szolgáltató bizományosként, a jegyértékesítésben közvetített szolgáltatásként közreműködve értékesíti. A jegyvásárló a Belépőjegyek ellenértékéről szóló számlát a Szolgáltatótól kapja, a Szolgáltató kereskedőnek minősül.

4. A Szolgáltató nem értékesít olyan terméket, amelyhez engedély szükséges és ezáltal engedélyköteles.

5. A Webáruházon közzétett információk nem minősülnek a Szolgáltató részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. Jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén a jogszabály alapján Ön minősül ajánlattevőnek, a Szolgáltató az Ön ajánlatát elfogadja és így jön létre közöttünk a szerződés. A megrendelések leadása kizárólag elektronikus úton lehetséges. Faxon, telefonon, e-mailen, levélben rendelés leadására nincs lehetőség, az ilyen módon érkezett megrendeléseket a Webáruház nem tudja teljesíteni.

A jelen ÁSZF-ben szereplő szolgáltatásokat és termékeket társaság, szervezet, illetve – egyes esetekben a 18. életévét betöltött természetes személy – vásárolhatja meg. Bármely személyes adata megadása egyben a Vásárló arra vonatkozó jognyilatkozata, hogy a 18. életévét betöltötte. Kiskorúak számára a Webáruház nem tesz közzé sem ajánlásokat, sem hirdetések. A Vásárló a "Fizetés" vagy a „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” gomb megnyomásával fogadja el a Szolgáltatásra vonatkozó szerződés feltételeit, a jelen ÁSZF rendelkezéseit és a konkrét termékek megvásárlására vonatkozó egyedi feltételeket. A szerződés (a továbbiakban: **Szerződés**) létrejöttével a Vásárló kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket - így az ÁSZF II. pontjában foglalt tájékoztatást - megismerte és magára nézve kötelezőnek elfogadta, továbbá a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatai kezeléséhez az ÁSZF-ben, valamint az Adatkezelési tájékoztatóban meghatározott körben hozzájárult.

6. A létrejött Szerződés írásbeli szerződésnek minősül, a Szerződés létrejöttét a Vásárló által megadott, elektronikus elmentett vásárlási adatok igazolják, amelyeket a Szolgáltató a számvitelre és adózásra vonatkozó jogszabályokban meghatározott határidőig őriz. A Vásárló által begépelte adatok, a termékre vonatkozóan a Szolgáltató rendszerében őrzött adatok, a tranzakció banki visszaigazolása, illetve az ÁSZF szövegezése együttesen alkotják az írásbeli Szerződést. A létrejött Szerződést a Szolgáltató külön nem iktatja, de gondoskodik a mindenkor irányadó ÁSZF szövegének, valamint az előző mondatban meghatározott adatoknak és visszaigazolásoknak – a GDPR szabályai szerint lehetővé tett – megőrzéséről.

7. A Felek közötti szerződés magyar nyelven jön létre.

8. Az ÁSZF módosításának esetén a Szolgáltató a Vásárlót a változások www.esztergomijegyek.hu oldalon történő közzététele útján értesíti. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően, a Webáruház első használata alkalmával válnak hatályossá a Vásárlóval szemben, azokat a módosítást követően leadott megrendelésekre kell csak alkalmazni. Az ÁSZF módosítás nem visszamenőleges hatályú, így nem érinti a korábbi vásárlásokat, kivéve,

ha eltérést nem engedő jogszabály, vagy jogerős hatósági/bíróági döntés visszamenőlegesen alkalmazni rendeli azokat.

9. Az ÁSZF-ben használt fogalmak meghatározásait az 4. mellékletben gyűjtöttük össze az Ön számára. A jobb szövegértés érdekében itt a törzsszövegben is egyes részeken meghatározunk fogalmakat.

10. A Szerződésre irányadó jog Magyarország és az EU közvetlenül hatályos jogszabályai. Felsoroltuk a legfontosabb jogszabályokat, hogy Ön első kézből és teljesen hiteles forrásból is meggyőződhessen jogairól:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (különösen a Hatodik Könyv)
- 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról.
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendelete (2022. október 19.) a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet; a továbbiakban: **DSA rendelet**) (EGT-vonatkozású szöveg).

II. A 45/2014. (II. 26) Korm. rendelet 11. §-a szerinti, a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozóan a szerződéskötést megelőző tájékoztatás

1. A Szolgáltató tájékoztatja a Vásárlót az alábbi adatokról. Kérjük kedves Vásárlóinkat, hogy a jegyvásárlás (vagy esetlegesen egyéb termék vásárlása) előtt ezeket az adatokat tanulmányozzák át, és kizárólag ennek ismeretében vásároljanak (a jogszabály szóhasználatával: "kössenek szerződést")!

a) A Rendezvény lényeges tulajdonságai megtalálhatók a Rendezvény adatlapján. Az adatlapon teljes körű tájékoztatás található az éppen elérhető jegyekről és azok áráról, bruttó formában (tartalmazza az esetenként fizetendő ÁFÁ-t), utalással a törvényes magyar fizetőszekre, "Ft" formátumban. A Szolgáltató webáruházában a Vásárló regisztráció nélkül megtekintheti az előadások adatait.

b) A Szolgáltató neve az I. pontban található.

c) A Szolgáltató székhelye, postai címe, telefonszáma, elektronikus levelezési címe az I. pontban található. A Rendszer útján értékesített Belépőjegyeket és egyéb termékeket a Vásárlók részére a Szolgáltató – a felek között fennálló szerződés szabályai szerint – bizományosként értékesíti. Bizományosi értékesítés esetén a szolgáltatás

közvetített szolgáltatást tartalmaz. Jegyértékesítés esetén a Szolgáltató a Rendezvény szervezőjének bizományosaként jár el. A Rendezvényszervező neve és postai címe az esemény, illetve rendezvény leírásánál megtalálható. A Rendezvényszervező neve és más azonosítási adatai a Belépőjegyben is szerepelnek.

d) A Szolgáltató üzleti tevékenységének helye az I. pontban megjelölt Székhely. A fogyasztó a panaszait a Szolgáltató I. pontban megjelölt „Ügyfélszolgálat és panaszkezelés elérhetősége” megjelölt elérhetőségeken nyújthatja be.

e) A szerződés szerinti termékért, illetve szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás általános forgalmi adót tartalmazó teljes összegét a vásárlási felület ún. "kosár" oldala tartalmazza, megjelölve a bruttó jegyárakat, szolgáltatási díjat és az esetleges szállítási költséget. Az itt feltüntetett bruttó árakon felül a fogyasztónak további költsége nem merülhet fel.

f) A Szolgáltató határozatlan időre szóló vagy átalánydíjas szerződést nem alkalmaz. Az ellenszolgáltatás összege az adott vásárlásra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza.

g) A vásárlás lebonyolítására szolgáló eszköz (mobiltelefon, telefon, internetkapcsolattal rendelkező számítógép, tablet stb.) internet-, mobil- vagy más elektronikus kapcsolatának, esetlegesen a speciális fizetési mód (pl. mobilfizetés) ellenértékéért a Vásárló egyéni előfizetői vagy más szerződése alapján a telekommunikációs szolgáltatója díjat számíthat fel. A Szolgáltató maga azonban emelt díjas szolgáltatást nem alkalmaz.

h) A feltüntetett árak az ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegét tartalmazzák magyar forintban kifejezve, bruttó árak, az ÁFA összegét magukban foglalják. A szolgáltatás jellegéből adódóan egységár feltüntetésére nincs mód. A fizetés és az elektronikus jegy kézbesítése a Vásárló által megadott e-mail postafiókba gyakorlatilag valós időben, azonnal megtörténik. Az e-ticket kiszállítására nincs mód, azt a Szolgáltató elektronikusan kézbesíti. A szolgáltatás teljesítése automatikus, a teljesítési határidő azonnali. A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat a jelen dokumentum XI. pontja tartalmazza.

i) A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről szóló információkat a jelen dokumentum VII. pontja és 2., 3. mellékletei tartalmazzák.

l) A Vásárló a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 29. §. (1) l) bekezdése alapján az elállási jogát, illetve felmondási jogát nem gyakorolhatja, ha a Rendezvényre szóló Belépőjegy egy adott időpontra (adott napra, határnapra) szól. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog gyakorlásának további feltételeiről szóló információkat a jelen dokumentum VII. pontja és 2., 3. mellékletei tartalmazzák.

m) Ügyfélszolgálat, panaszkezelés.

A Szolgáltató kedd és szombat között 9-től 17 óráig személyes ügyfélszolgálatot működtet a Tourinform Esztergom Irodában (2500 Esztergom, Széchenyi tér 21.). A panaszok elintézése a tapasztalatok szerint leggyorsabban – a minden nap elérhető – info@esztergomijegyek.hu e-mail címen keresztül történik meg.

A vonatkozó jogszabály értelmében a Szolgáltató által értékesített termékkörre jótállási kötelezettség nem vonatkozik.

n) A Szolgáltató a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem aláírója és annak nem vetette alá magát.

o) A Szolgáltató és a Vásárló közötti szerződés határozott időre jön létre, időtartama Belépőjegy vásárlása esetén a Rendezvény időpontjáig, vagy a Rendezvény meglátogatásáig (pl. nem időpontra szóló kiállítási Belépőjegyek) tart.

p) A szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé nem alakul át.

q) A vásárlási folyamat során a Vásárlónak az ellenérték megfizetésén túlmenő kötelezettségei nincsenek.

r) Szolgáltató részére letétet vagy egyéb pénzügyi biztosítékot a Vásárló nem nyújt.

s) A fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei elérhetők az alábbi linken:

<https://fogyasztovedelmireferens.hu/hatosagok-es-bekelteto-testuletek-elerhetosegei/>. További információk a különböző jogérvényesítési lehetőségekről a jelen ÁSZF XII. pontjában található.

III. A Vásárló adatai

1. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Vásárló megrendelését indokolt esetben visszautasítsa, és utólag a megvásárolt jegyet érvénytelenítse, így különösen valótlan, vagy hiányos adatok megadása, illetve a Rendszerrel vagy a Belépőjegyekkel történő bármilyen visszaélés esetén.

2. Regisztráció

A regisztráció során jelszó megadásával lehetővé válik, hogy a Vásárlónak csak egyetlen alkalommal kell megadnia az adatait és nem minden egyes vásárlás során. A regisztráció a Webáruházban történő vásárlásnak nem feltétele, de a regisztrációval az ismételt vásárlások egyszerűbbé tehetők. A regisztráció szabályai:

Ön regisztrálni, a „Bejelentkezés – Fiók létrehozása” feliratú gombra kattintást követően egy e-mail cím és egyéb adatok megadásával tud (további részletek az Adatkezelési Tájékoztatóban).

- A sikeres regisztrációt követően, Ön a belépési felületen a belépési adatait megadva tud belépni a felhasználó fiókjába.

- Ön vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.

A Vásárlót teljes körű felelősség terheli a felhasználói fiókjához tartozó felhasználónév és jelszó párossal, illetve azon keresztül történő mindennemű vásárlással és egyéb tevékenységgel kapcsolatban. A Vásárló vállalja, hogy haladéktalanul értesíti a Szolgáltató ügyfélszolgálatát adatainak bármilyen illetéktelen felhasználása, illetve a biztonság egyéb módon való megsértése esetén. A jelszó tárolásából vagy a felhasználónév és a jelszó harmadik személy részére való átadásából fakadó károkért a Szolgáltató nem felel.

3. A Vásárló kijelenti, hogy adatai a valóságnak megfelelően kerültek megadásra a Rendszerben. A Szolgáltató kizárja felelősségét a vásárlás során megadott téves, hibás vagy hamis adatok vagy e-mail cím megadásából eredő kárért. A Szolgáltató a Vásárló által megadott adatoknak megfelelően felel a teljesítésért és a számla kiállításáért. A Szolgáltató jogosult törölni a nyilvánvalóan hibás vagy hamis adatokat, továbbá kétség esetén jogosult Vásárló valódiságát ellenőrizni.

4. A Szolgáltató a Vásárló személyes adatait a www.esztergomijegyek.hu adatkezelési tájékoztatójában részletezett szabályok szerint kezeli. Az Adatkezelési tájékoztató elérhető a vásárlási felület láblécében „Adatvédelmi irányelvek” néven.

V. Vételár, fizetési és szállítási feltételek

1. A vételár kiegyenlítésére, a fizetési módokra, a jegyek átvételére vonatkozó részletes szabályokat a jelen ÁSZF tartalmazza.

2. A banki fizetés során felmerülő esetleges hibákért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3. A vásárlást megerősítő automatikus visszaigazoló e-mailt a Szolgáltató a Vásárló által megadott e-mail címre küldi meg. A hibás e-mail cím megadásából fakadó minden kárért Önt terheli a felelősség. Amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Ön hibás e-mail címet adott meg regisztrációja és/vagy vásárlása során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt Ön nem tud üzenetet fogadni, a Szolgáltató kizárja a felelősségét az Ön megrendelése kiküldésének meghiúsulásáért.

4. A Belépőjegyek árának meghatározása a Szolgáltató hatáskörébe tartozik. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bármikor megváltoztassa a Belépőjegyek vételárát, illetve a járulékos költségek mértékét. Az árváltoztatás joga nem alkalmazható a már megkezdett vásárlásokra.

5. A vásárlás elektronikus bizonylatait – kivéve, ha a jelen dokumentum ezzel ellentétesen rendelkezik – a Szolgáltató saját székhelyén, illetve a szerverek tárolására szolgáló szerverparkban, a számlákat pedig – értékesítési formától függően – elektronikus formában, a Szolgáltató Számlázz.hu fiókjában őrzi meg.

Értékesítés külföldre

6. Nem alkalmazunk hátrányos területi megkülönböztetést az egyes Vásárlókkal szemben. A külföldi megrendelésekre is jelen ÁSZF rendelkezései irányadóak azzal, hogy a jelen pont értelmezésében Vásárlónak

- az a Fogyasztó minősül, aki valamely EU tagállam állampolgára, vagy valamely EU tagállamban lakóhellyel rendelkezik, vagy

- az a vállalkozás, amely valamely tagállamban letelepedési hellyel rendelkezik, és az Európai Unión belül kizárólag végfelhasználás céljából vásárol árut vagy vesz igénybe szolgáltatást.

7. Az EU tagállamokon kívül sem alkalmazunk hátrányos területi megkülönböztetést az egyes Vásárlókkal szemben, kivéve, ha a megkülönböztetést hatályos jogszabály, vagy szankciós lista írja elő, vagy amennyiben a Vásárló lakhelye szerint érvényes adózási- vagy más, hatályos jogszabályokat a Szolgáltató nem tudja megismerni, vagy azoknak nem tud eleget tenni.

8. A Webáruházban található tartalom és az Önnel folytatott levelezésünk és egyéb adatközléseink főleg magyar nyelven történnek, és nem vagyunk kötelesek a Vásárló választása szerinti nyelven levelezni/telefonálni a Vásárlóval.

VI. Belépőjegy típusok; a saját nyomtatású jegyekre (e-ticket) vonatkozó speciális szabályok

1. Belépőjegy típusok:

E-ticket. A vásárlást követően a Szolgáltató egy e-mailt küld a Vásárló által megadott e-mail címre, amely kattintható link formájában, vagy csatolt mellékletként, vagy ún. landing page-en keresztül tartalmazza az e-ticketet. Az e-ticket egy teljes értékű elektronikus Jegy. Az e-ticketen lévő számsor és QR-kód az összes szükséges információt tartalmazza az elektronikus beléptetéshez. A QR-kódot a Rendezvény helyszínén belépéskor elektronikusan is ellenőrizhetik.

A fizetést követően az e-ticket kézbesítése a Vásárló által megadott e-mail postafiókba gyakorlatilag valós időben, azonnal megtörténik. Az e-ticket kiszállítására nincs mód, azt a Szolgáltató elektronikusan kézbesíti. A szolgáltatás teljesítése automatikus.

2. Az e-ticketet a Vásárló a sikeres vásárlást követően saját maga töltheti le, és maga nyomtatja ki. A kinyomtatott e-ticket abban az esetben használható fel, amennyiben azon a QR-kód jól olvasható.

3. A saját nyomtatású jegyek elvesztéséből, ellopásából, hibás nyomtatásából, lemásolásából, többszörös kinyomtatásából eredő következményekért és károkért felelősség kizárólag a vásárlót terheli. Az e-ticket belépőjegyet a Vásárló köteles kinyomtatva a Rendezvényre magával hozni. Vásárló tudomásul veszi, hogy az e-ticket-en található QR-kódot a Rendezvényszervező a Rendezvény helyszínén elektronikusan ellenőrizheti, amely azt azonnal érvényteleníti. A beléptetés az első érvényesítés alapján történik. Így az az első jegy érvényes, amelyet a Rendezvényszervező beléptető-rendszere az adott QR-kód beléptetésre elfogadott. Minden további belépési kísérlet érvénytelen és ezért eredménytelen lesz, felmutatójától a belépés megtagadható függetlenül attól, hogy az érvénytelen jegyet felmutató személye megegyezik-e az eredetileg az e-ticket belépőjegyet vásárlóval. Az ilyen okból történő kizárás miatt Szolgáltató kártérítésre nem kötelezhető.

VII. Elállási és felmondási jog

1. A vásárlás a fizetési előtt bármikor, következmények nélkül megszakítható. A Vásárló a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 29. §. (1) bekezdése I) pontja alapján az elállási jogát, illetve felmondási jogát nem gyakorolhatja, ha a Rendezvényre szóló Belépőjegy egy adott időpontra (adott napra, határnapra) szól, vagy adott

időszak alatt vehető igénybe. Ez abban az esetben is irányadó, ha a Vásárló olyan online eseményre vásárol Belépőjegyet (megtekintési jogosultságot), amely egy megadott időpontban, a közvetített eseménnyel egy időben elérhető (live streaming, élő közvetítés). Ebben az esetben a Szolgáltatónak nem áll módjában sem a Belépőjegyet visszaváltani, sem a vásárlás értékét visszatéríteni (az előadás elmaradása esetének kivételével).

2. Abban az esetben, ha a Vásárló olyan jegyet vásárolt, amely nem adott időpontra szól (pl. bármikor felhasználható múzeumi belépők stb.), illetve, ha a jegyen kívül olyan más terméket (pl. könyv, kiadvány, merchandising termékek stb.) vásárolt, amelyre vonatkoznak a 45/2014. (II.26.) Kormányrendeletben szabályozott fogyasztói elállási és felmondási jog szabályai, akkor ezek a jogok az alábbi módon érvényesíthetők:

a) Az elállási és felmondási jog a fent részletezett esetében a Fogyasztó jogosult - a termék adásvételére irányuló szerződés esetén - a

- terméknek,

- több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,

- több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

- ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a kézhezvételtől számított 14 napon elállni, a jelen ÁSZF 2. mellékleteként csatolt elállási és felmondási nyilatkozatminta felhasználásával, vagy erre irányuló egyéb egyértelmű nyilatkozat útján. A Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

b) Az ÁSZF 2. mellékleteként csatolt minta kitöltésén túlmenően olyan e-ticket vagy voucher esetén, amely nem adott időpontra szól (pl. bármikor felhasználható múzeumi belépők stb.) a Vásárlónak meg kell jelölnie az e-ticketen/voucheren szereplő kódszámot. Nyilatkozni kell továbbá arra nézve, hogy a Vásárló a jegyet nem használta fel. A jegyet nem szükséges megküldeni, mert azt a Szolgáltató elektronikusan érvényteleníti.

d) Ha a Vásárló jogszerűen eláll a szerződéstől, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget. A visszajáró összeget a Szolgáltató a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a Szolgáltató mindaddig visszatarthatja a Vásárlónak járó összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

e) Az elállási és felmondási jogról további részletes tájékoztatót talál a jelen ÁSZF 3. mellékleteként csatolva.

3. Az elállási jog gyakorlására vonatkozó eljárás szabályai

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltató részére. Amennyiben a Fogyasztó postai úton küldi meg elállási nyilatkozatát, akkor a postára adás dátumát, amennyiben e-mailen keresztül, akkor az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. Javasoljuk, hogy a Fogyasztó a levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma, különös tekintettel az alábbiakra (bizonyítási teher).

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a vonatkozó jogszabályban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

A Szolgáltató köteles e-mailben ésszerű határidőn belül visszaigazolni a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

A Szolgáltató által üzemeltetett Webáruházban megvásárolt Jegyet (elektronikus kódot) nem kell visszaküldeni, akkor sem, ha esetlegesen kinyomtatásra került.

VIII. A Szolgáltató Szolgáltatásának korlátai

1. A Vásárló tudomásul veszi, hogy az internet sajátosságai miatt a Rendszer folyamatos üzemeltetése a Szolgáltató előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. A Szolgáltató ennek megfelelően nem garantálja a Szolgáltatás és a kapcsolódó weblap hibamentes és zavartalan működését, illetőleg, hogy a Szolgáltatáshoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz.
2. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás vagy a kapcsolódó Webáruház karbantartása érdekében, vagy egyéb biztonsági megfontolások miatt a Szolgáltatást részlegesen vagy teljes egészében szüneteltetni minden előzetes tájékoztatás vagy értesítés nélkül.
3. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a Rendezvényszervezőktől beérkezett információkat eljuttassa az érdeklődőkhöz.
4. A Szolgáltató csak a neki felróható szándékos vagy súlyosan gondatlan hibákkal okozott károkért felel. A felelősség mértéke nem haladhatja meg a vásárlási tranzakció értékét.
5. A Vásárló tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem felelős semmilyen olyan kárért vagy visszaélésért, amely a bankkártyával történő fizetés során vagy következtében keletkezik.
6. A Szolgáltató kizárja a felelősséget minden olyan kárért, amelyet a Vásárló, a Rendezvényszervező, vagy harmadik személy szerződés-, illetve jogellenes tevékenysége vagy mulasztása okozott.

IX. A Rendezvényre vonatkozó szabályok

1. A Rendezvény a meghirdetettnek megfelelő lebonyolítása a Rendezvényszervező kötelezettsége. A Rendezvényszervező neve és más azonosítási adatai a Belépőjegy elülső oldalán szerepelnek. A Vásárló tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget a megvásárolt Belépőjeggyel látogatott Rendezvény megtartása, illetve az azon fellépő művészek, sportolók stb. előadásának, illetve részvételének minősége, a rendezvény lebonyolítása, megtartása kapcsán. A Rendezvényen való részvétel kapcsán a szolgáltatási jogviszony és szolgáltatási kötelezettség a Belépőjegyet felmutató személy, illetve a Rendezvényszervező között jön létre. Ezt a jogviszonyt a Rendezvény, illetve a Rendezvényszervező hivatalos honlapján található szabályzatok határozzák meg. A Szolgáltató ezért nem lehet részese a Rendezvényszervező és a Vásárló (illetve a jegy mindenkori birtokosa) közötti esetleges jogvitának, amely a Rendezvény minőségének elégtelensége vagy a rendezvény elmaradása miatt indul. A részvételi feltételek, a Rendezvény, illetve a Rendezvény helyszínéül szolgáló intézmény házirendje vagy pályarendszabálya előadásonként és rendezvényenként jelentősen eltérhet. Ezeket a szabályokat a Rendezvényszervező jogosult megállapítani, így a Vásárló a Rendezvényszervezőtől tud e szabályok felől érdeklődni. A Belépőjegyek megvásárlásakor, illetve a belépéskor a házirend vagy pályarendszabály elfogadása kötelező.
2. A Belépőjegy szabadon átruházható, kivéve, ha a Belépőjegy névre-szóló és/vagy ha az adott Rendezvény szervezője ettől eltérően rendelkezik, de ebben az utóbbi esetben a Rendezvény adatlapja szabályokat tartalmaz erre vonatkozóan. A Vásárló kijelenti, hogy a Belépőjegyet csak akkor adja át más személynek, ha az új jegybirtokos a Szolgáltató és a Rendezvényszervező ÁSZF-jét, Adatkezelési tájékoztatóját, valamint a Rendezvény házirendjét vagy pályarendszabályát elfogadta.
3. Amennyiben a Belépőjegyen más nem kerül feltüntetésre, a Belépőjegy a Belépőjegyen feltüntetett Rendezvényre egyszeri alkalommal történő belépésre jogosítja fel annak felmutatóját, egy főt. Elveszett, megrongálódott, megsemmisült Belépőjegy pótlására nincs lehetőség.
4. A Belépőjegyen feltüntetett kezdési időpont tájékoztató jellegű, a tényleges kezdés időpontja ettől eltérhet.
5. A Belépőjegy fajtájától függően digitális és analóg biztonsági megoldásokat tartalmazhat, amely védi a Belépőjegyet a hamisítás ellen. Amennyiben a Szolgáltató, a Rendezvényszervező, vagy a Rendezvény helyszínén közreműködő biztonsági szolgálat azt észleli, hogy a Belépőjegyen a biztonsági jelek sérültek, hiányosak, azokon szándékos rongálás jeleit vélik felfedezni, vagy azokat reprodukálnak, másoltnak ítélik meg, a Belépőjegy felmutatójától a Rendezvényre történő belépést megtagadhatják, illetve a Rendezvény területének elhagyására

szólíthatják fel. Az ilyen indoklással történt kitiltás miatt Vásárló semmilyen kártérítési igénnyel nem léphet fel a Szolgáltatóval szemben.

6. Bizonyos Belépőjegyek csak bizonyos felhasználó kört jogosítanak fel a belépésre (gyermekjegy, nyugdíjas jegy, szakmai jegy, mozgássérült hely stb.) A jogosultság meglétét a Szolgáltató a vásárláskor nem vizsgálja. A Rendezvényszervező a biztonsági szolgálton keresztül jogosult annak ellenőrzésére, hogy a Belépőjegy felmutatója jogosult-e a speciális belépőjegy használatára. A belépés mindaddig megtagadható, amíg a használat jogosultságát a belépőjegy felmutatója nem igazolja. Az ilyen indokból történő kizárás esetén a jegy Vásárlója, illetve a Belépőjegy felmutatója kártérítésre nem jogosult.

7. Bizonyos esetekben a Belépőjegyek a Rendezvény területén belül is csak bizonyos területek látogatására jogosítanak fel.

8. A Rendezvényt mindenki csak a saját felelősségére látogathatja. Bár a Rendezvényszervező minden tőle elvárhatóat megtesz a Rendezvény biztonságos lebonyolítása érdekében, a Szolgáltató az esetlegesen felelőtlenül viselkedő látogatók miatt felelősséget nem vállal. Bódultság, kábítószer- vagy egyéb tudatmódosító szer hatása alatt a Rendezvény még érvényes Belépőjegy felmutatása mellett sem látogatható.

9. A Rendezvényről kép- és hangfelvétel készülhet, amelyen a Rendezvény látogatói rögzítésre kerülhetnek; a Rendezvény látogatója ebből fakadóan nem támaszthat sem a Rendezvényszervező, sem a Szolgáltató felé semmilyen igényt.

10. A részvételi feltételeket, a Rendezvény, illetve a Rendezvény helyszínéül szolgáló intézmény házirendjét vagy pályarendszabályát, a biztonsági szolgálat és egyéb rendvédelmi szervek utasításait megszegő látogatót a Rendezvényszervező a Rendezvény biztonságos lebonyolítása, illetve a Rendezvényen tartózkodó látogatók zavartalan szórakozásának biztosítása érdekében eltávolíthatja. Az ilyen indokból történő kizárás esetén a Szolgáltató kártérítésre nem kötelezhető.

11. Szabad téren megrendezett Rendezvény esetében a Rendezvényszervezőnek lehetősége van tartalék rendezvénynapot (esőnap) meghirdetni. Amennyiben az esőnap dátuma meghirdetésre került, a Rendezvényszervező bármikor dönthet úgy, hogy a Rendezvényt az esőnapon tartja meg. A Szolgáltató e döntésről a Vásárlókat a Jegy.hu oldalon keresztül haladéktalanul tájékoztatja, amint a Rendezvényszervezőtől az erre vonatkozó információkat megkapja. A Vásárló tudomásul veszi, hogy a Rendezvény esőnapon való megtartása miatt nem illeti meg elállási jog. A szakmában kialakult általános szokások szerint az időjárás miatti félbeszakítás, idő előtti befejezés, vagy késleltetett kezdés mellett is rendben megtartottnak kell tekinteni a Rendezvényt, amennyiben a Rendezvény több mint fele rendben megtartásra került, illetve a Rendezvény kezdése a Rendezvény tervezett hosszához képest 50 %-nál kevesebbet csúszik, vagy 25 %-nál kevesebb ideig kell szüneteltetni. A Rendezvényszervező jogosult ettől eltérő szabályokat meghatározni az esőnapra, illetve a részben megtartásra került Rendezvényekre vonatkozóan.

Azon szabad téren megrendezett Rendezvény esetében, amely rendelkezik esőhelyszínnel, Vásárló a jegyvásárlással automatikusan tudomásul veszi, hogy a Rendezvényszervező szabadon dönthet az adott rendezvény esőhelyszínen történő megtartása mellett.

12. A Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy a Rendezvény esetleges meghiúsulása esetén a Vásárlót tájékoztassa és a jegyek visszaváltását elősegítse. Ugyanakkor a Vásárló tudomásul veszi, hogy a Rendezvény elmaradása esetén a jegyek visszaváltásának folyamatát, helyszínét, határidejét a Rendezvényszervező dönti el és annak megvalósulásáért a Rendezvényszervező a felelős. A Szolgáltató haladéktalanul közzéteszi www.esztergomijegyek.hu oldalon a jegy-visszaváltásra vonatkozó adatokat, amint azokat hivatalos formában megkapta a Rendezvényszervezőtől. Amennyiben a Rendezvényszervező másként nem dönt, a Szolgáltató által elektronikus formában értékesített Belépőjegyeket nem kell visszaküldeni, bemutatni a Szolgáltatónak, azt a Szolgáltató a jegyrendszerben szereplő adatok alapján váltja vissza. A Szolgáltató a Rendezvényszervezőtől érkező, a Belépőjegyek visszaváltására vonatkozó megbízás hiányában a Belépőjegyek visszaváltására, a Belépőjegyek vételárának visszatérítésére nem kötelezhető. A Belépőjegy árán felül, - amelyet a visszaváltást végző köteles teljes értéken visszaváltani - sem a Rendezvényszervező, sem a visszaváltást végző

nem köteles semmilyen vélt vagy valós kár, költség megtérítésére. A Rendezvény elmaradásán kívül egyéb esetekben a Belépőjegyek visszaváltására nincs mód. Az előadás elmaradása esetén a szolgáltatási díj visszatérítésre kerül, kivéve, ha az elmaradásra olyan okból kerül sor, amelyet a X.13. pont részletez.

13. Amennyiben háború, lázadás, terrorcselekmény, sztrájk, baleset, tűz, blokádnak, árvíz, járványügyi hatóságok határozata, intézkedés vagy javaslat, természeti katasztrófa, súlyos energiaellátási zavar vagy más előre nem látható és elháríthatatlan akadály, vagy a Rendezvényszervezőnek a járvánnyal kapcsolatos okból meghozott döntése következményeképpen, amely a Vásárló, illetőleg a Szolgáltató hatókörén kívül esik, valamelyikük nem képes valamilyen szerződéses kötelezettségének eleget tenni, úgy ezen személy nem tartozik felelősséggel semmilyen veszteségért vagy kárért, amely ezen események következtében előállt. Amennyiben a fent felsorolt körülmények következményeképpen egy Rendezvény lemondására kerül, erről a Szolgáltató a lehető leghamarabb értesíti a Vásárlókat. Az akadály megszűnése után a Rendezvényszervező saját döntése szerint pótolhatja az elmaradt Rendezvényt, ha ezt a lemondással érintett Rendezvények száma, az akadály jellege és az érintett Vásárlók száma, valamint a Rendezvényszervező rendelkezésére álló kapacitások lehetővé teszik. Rendezvény-elmaradás esetén a Vásárlók kártalanításáról a Rendezvényszervező dönt, és biztosítja a kártalanítás fedezetét. Ennek hiányában a Szolgáltató a belépőjegy vételárának visszafizetésére nem köteles.

X. Felelősségi kérdések, valamint a Webáruházban megjelenő védjegyek és szerzői jogok

1. A Vásárló a Webáruházat, a webshop felületét kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő károkért a szándékosan vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.
2. A Vásárló köteles gondoskodni arról, hogy a Webáruház használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.
3. A Vásárló által a Webáruház használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például hozzászólás) a Webáruház jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Webáruház jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.
4. A Webáruház oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más Webáruházak oldalaira vezetnek. E szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
5. Amennyiben Ön a Webáruházon kifogásolható tartalmat észlel, kérjük, hogy azt haladéktalanul jelezze a Szolgáltató felé.
6. A Vásárló által a Webáruház használatával kapcsolatban közölt megjegyzéseken, észrevételeken, javaslatokon és ötleteken a Szolgáltató korlátlan és ingyenes felhasználási jogosultságot szerez, ez azonban nem jelenti azt, hogy bármely bejegyzés, megjegyzés stb. a Szolgáltató véleményét tükröznék. A Szolgáltató korlátozás nélkül jogosult a Webáruház használói észrevételeinek hasznosítására, felhasználására, átadására, közzétételére, törlésére, nyilvánosságra hozatalára anélkül, hogy ezért bármilyen módon ellenszolgáltatást kellene nyújtania.
7. Szerzői jogok és azok megsértésének következményei

A Webáruház egésze, annak grafikus elemei, szövege, blogbejegyzésben írt cikkek és technikai megoldásai és a szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog alatt állnak. A Szolgáltató, és/vagy a Szolgáltató szerződött partnere a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Webáruház, valamint a Webáruházon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak, bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát, fotót és egyéb anyagokat, a Webáruház felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

A Webáruház tartalmának, valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása – kivéve, ha ezt hatályos jogszabály kifejezetten megengedi - kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett.

A fentiekben meghatározott, felhasználási engedély nélküli tartalom felhasználása esetén a Szolgáltató kártérítés, kötbér és/vagy sérelemdíj követelésére jogosult.

A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően, a Webáruház használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Vásárlónak a Webáruházban szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására.

A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a domain nevére, az ehhez tartozó aldomainekre, a Webáruház által foglalt minden más domain névre, annak aloldalaira, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely a Webáruház adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul.

Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Webáruház által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Webáruház adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

8. A Vásárló által közölt adatok, információk, fogyasztói értékelések

A Webáruház használója teljes mértékben felel az általa a Szolgáltatónak az oldal igénybevitelével eljuttatott információkért, így tartalmilag, azok valóságát tekintve és az esetleges kapcsolódó szerzői jogok tekintetében is. A Webáruház felhasználója hozzájárul az általa megadott adatok és információk tárolásához, statisztikai elemzésekhez és egyéb – a személyes adatok védelmét nem sértő – üzleti célokra történő felhasználásához bármilyen formában és bármilyen aktuális vagy jövőbeli eszközzel, beleértve az összes tartalmat, audio és video tartalmat is, melyet Ön küld el akár harmadik feleken keresztül is.

A Szolgáltató nem biztosít hozzáférést a termékek fogyasztói értékeléseihez, illetve ilyen értékeléseket nem gyűjt.

9. Jogról lemondás feltételei

A Szolgáltató részéről bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Amennyiben a Szolgáltató valamely, jelen ÁSZF alapján őt megillető jogát nem gyakorolja, nem tekinthető az adott jogról történő lemondásnak.

XI. A panaszkezelés módja

1. A panaszkezelési feladatokat a Szolgáltató és a Rendezvényszervező megállapodása alapján a Szolgáltató végzi. A panaszkezelési feladatok elvégzése nem jelenti azt, hogy a vásárlói igények jogossága esetén a felelősség a Szolgáltatót terhelné. A Szolgáltató székhelye, a panaszügyintézés helye, az ügyfélszolgálatának levelezési címe, elektronikus levelezési címe, internetes címe az ÁSZF I. pontjában található.

2. Panaszügyintézés

Ön panaszt tehet a Szolgáltatónál a webáruháznak és minden, a webáruház érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, ami a termék(ek)nek Ön részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll.

Hogyan teheti meg panaszát?

Ön a panaszát a jelen ÁSZF I. pontjában jelzett ügyfélszolgálati elérhetőségeken keresztül teheti meg.

Az Ön panaszának a következő információkat kell tartalmaznia ahhoz, hogy a Szolgáltató cselekedni tudjon:

a. Információ, amely lehetővé teszi a Szolgáltató számára, hogy kapcsolatba lépjen Önnel (azaz név és cím, telefonszám és/vagy e-mail cím);

- b. Elegendő információ a vásárlási tranzakcióval kapcsolatosan: a jegyet megvásárló személy neve és elérhetőségei, különös tekintettel a vásárlás során használt e-mail címre, a tranzakció azonosítója, az előadás megnevezése és ideje, helyre szóló előadás esetén azok a helyek, amelyekre a megvásárolt jegyek szóltak, banki azonosító (ha rendelkezésre áll);
- c. Elegendő információ a Szolgáltató vagy a Rendezvényszervező jogsértő magatartásának azonosításához (amely miatt a panasz szükségessé vált);
- d. Amennyiben nem Ön a jegy megvásárlója, úgy a jegyvásárlótól kapott meghatalmazás;
- e. Amennyiben nem a jegyvásárlás során használt e-mailről küldi meg a panaszát, annak igazolása, hogy Ön a jegy vásárlója.

A jegyzőkönyvre vonatkozó szabályok

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén Önnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg – legkésőbb 30 napon belül - megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát. A Webáruház panaszról felvett jegyzőkönyv másolatát a panasz felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak bemutatni. A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Webáruház egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

3. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és a Vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Vásárló, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a testület eljárását, illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is. Összességében a következő jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztónak minősülő Vásárló számára: (i) Békéltető testületi eljárás; (ii) Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál; (iii) Vitarendezési eljárás az EU online vitarendezési platformján keresztül; (iv) Bírósági eljárás kezdeményezése.

Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Fogyasztó fogalmát az 4. melléklet tartalmazza. A békéltető testülethez fordulás előfeltétele, hogy a fogyasztó megkísérelje a jogvita rendezését a Szolgáltatóval. A békéltető testület eljárása a Fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- a testület döntésére irányuló indítványt,
- a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek

hiányában a Fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről. Ha a Fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Ennek megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel. A Szolgáltató az eljárás keretében köteles a válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára. A békéltető testületek online járnak el és személyes meghallgatást csak a fogyasztó kérelmére tartanak. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

A békéltető testületek alávetési nyilatkozat nélkül is kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak a vállalkozásokkal szemben, ha a fogyasztói kérelem megalapozott és az érvényesíteni kívánt kárigény nem haladja meg a 200 ezer forintot. Amennyiben a vállalkozás nem teljesíti a határozatot, a fogyasztó kérheti a bíróságtól, hogy a kötelezést végrehajtási záradékkal lássák el. Ezután pedig végrehajtási eljárást kezdeményezhet a fogyasztó a vállalkozással szemben a teljesítésére. A kötelezést tartalmazó határozat tehát egy azonnal végrehajtható határozat. Amennyiben a fogyasztó igénye a 200 ezer forintos összegnél magasabb és a vállalkozás nem tesz alávetési nyilatkozatot, csak ajánlást tartalmazó határozatot hozhat a békéltető testület.

Ha Ön fogyasztói jogainak megsértését észleli, panasszal fordulhat a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a Szolgáltató piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. Az Ön egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez. Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki a jogszabály. A kormányhivatalok elérhetősége: <https://fogyasztovedelmireferens.hu/hatosagok-es-bekelteto-testuletek-elerhetosegei/>

Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják az alábbi linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>. Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a békéltető testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat.

Amennyiben a Vásárló nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. A pert keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevélhez csatolni kell minden olyan okiratot, annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Vásárló.

A keresetlevélben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

XII. Záró rendelkezések

1. A Szolgáltató annak érdekében, hogy azok az ügyfelei is megismerhessék a vásárlásukkal, illetve a Belépőjegyekkel kapcsolatos szabályokat, akiknek nincs alkalmuk a Szolgáltató ÁSZF-jét on-line módon részletesen áttanulmányozni, a Szolgáltató felkérte a vele szerződéses kapcsolatban álló jegyirodákat, hogy a jelen ÁSZF-et, de

legalább az ÁSZF 1. mellékletében szereplő összefoglalót az irodában jól látható helyen, folyamatosan tegyék elérhetővé mindazoknak a jegyvásárlóknak, akik a Szolgáltató Rendszeréből vásárolnak. A jegyirodában való jegyvásárlás során az ÁSZF 1. mellékletében szereplő összefoglalót el kell fogadtatni a jegyvásárlóval, amely szabályok írásbeli szerződést hoznak létre a Vásárló és a Szolgáltató között.

2. A Szolgáltató jogosult alvállalkozókat, adatfeldolgozókat igénybe venni. Az alvállalkozókért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga nyújtotta volna.

3. Online terrorista tartalmakra vonatkozó tájékoztatás

Az online terrorista tartalom terjesztésével szembeni fellépésről szóló, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2021/784 rendelete, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2011 évi CVIII. törvény szabályokat állapít meg az olyan visszaélések elleni fellépésre vonatkozóan, amelyek célja online terrorista tartalom nyilvános terjesztése. A Szolgáltató a fenti jogszabályok szerint köteles kapcsolattartó pontot kijelölni. A Szolgáltató kapcsolattartó pontjának adatai: a) neve: Esztergomi Turisztikai Nonprofit Kft., b) székhelye szerinti tagállam: Magyarország, c) a kapcsolattartó pont (e-mail cím): turisztika@esztegrom.hu d) a kapcsolattartó pont nyelve: magyar, angol.

A kapcsolattartó pont kizárólag az online terrorista tartalom terjesztésével szembeni fellépés céljából használható. Más jellegű megkereséseivel keresse az ügyfélszolgálatot.

4. A jelen ÁSZF magyar nyelven készült, értelmezésében a magyar jog szabályai az irányadók. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadók.

1. melléklet

Az Esztergomi Turisztikai Nonprofit Kft. szerződése a jegyirodában jegyet vásárlóknak

A jegyirodákban Jegyet vásárlókra is vonatkoznak a jelen ÁSZF X. pontjában szereplő szabályok, amelyről a jegyiroda – a fennálló szerződése értelmében – köteles a jegyvásárlót tájékoztatni.

2. melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(Kérjük, csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza, ha olyan jegyet vásárolt, mely nem adott időpontra szól, illetve, ha nem jegyet, hanem más árut vásárolt.)

"Címzett: Esztergomi Turisztikai Nonprofit Kft.

2500 Esztergom, Széchenyi tér 1.

info@esztergomijegyek.hu

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés (jegyvásárlás) időpontja /átvétel időpontja:

Az elektronikus jegy kódszáma / online esemény esetén, vagy más áru vásárlása esetén a vásárláshoz tartozó számla száma:

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a jegyet nem használtam fel / az online eseményt nem tekintettem meg. (Csak abban az esetben, ha jegyvásárlás történt.)

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A vásárláskor használt e-mail cím:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:...”

3. melléklet

Tájékoztató az elállási jogról

Az elállás a fogyasztó joga

Az itt felsorolt jogok a fogyasztónak minősülő Vásárlókat illetik meg (továbbiakban: „Fogyasztó” – lásd még a Fogalom meghatározásokat az 4. mellékletben). Ennek megfelelően cégek, intézmények, közületek stb. (jogi személyek) nem gyakorolhatják az alábbiak szerinti elállási jogot.

Amennyiben Ön olyan jegyet vásárolt, amely nem adott időpontra szól (pl. bármikor felhasználható múzeumi belépők stb.) illetve, ha a jegyen kívül olyan más terméket (pl. könyv, kiadvány, merchandising termékek stb.) vásárolt, úgy 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Az elállási/felmondási határidő a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § értelmében, termék adásvételére irányuló szerződés esetén a

- a) terméknek,
 - b) több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,
 - c) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
 - d) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
- a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül jogosult a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

A Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog adott időpontra vagy időszakra szóló Belépőjegy/bérlet vásárlása esetén, mivel a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet ezt a jogot nem biztosítja szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát juttassa el (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: Esztergomi Turisztikai Nonprofit Kft., székhely: 2500 Esztergom, Széchenyi tér 1., email: info@esztergomijegyek.hu. Ebből a célból felhasználhatja a 2. számú mellékletként megtalálható elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is. Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállási jog gyakorlására vonatkozó eljárás szabályai

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltató részére. Amennyiben a Fogyasztó postai úton küldi meg elállási nyilatkozatát, akkor a postára adás dátumát, amennyiben e-mailen keresztül, akkor az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. Javasoljuk, hogy a Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma, különös tekintettel az alábbiakra (bizonyítási teher).

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a vonatkozó jogszabályokban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

A Szolgáltató köteles e-mailben ésszerű határidőn belül visszaigazolni a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt Terméket a Szolgáltató által a jelen ÁSZF I. pontjában feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a Terméket.

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást (termék ára), ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.

A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Webáruház a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató. Az ilyen visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

4. melléklet

Fogalmak

Felek: a Szolgáltató és Vásárló együttesen.

Szolgáltató vagy Webáruház: a jelen ÁSZF egyik szerződő fele, az I. pontban meghatározott szervezet.

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A békéltető testületek előtt induló eljárásokat a fenti „Fogyasztó” meghatározáson kívül eső személyek is megindíthatják, ugyanis ebben a szűk körben a fogyasztó fogalma kibővíül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezettel, egyházi jogi személlyel, társasházzal, lakásszövetkezettel, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Fogyasztói szerződés: Olyan szerződés, melynek egyik alanya Fogyasztónak minősül.

Honlap: A Szolgáltató által üzemeltetett elektronikus felület, amelyen a Szerződés megkötésre kerül.

Jótállás: A Fogyasztó és a Webáruház között kötött szerződések esetén a Polgári Törvénykönyv szerinti,

1.a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint

2.a jogszabályon alapuló kötelező jótállás.

A jelen Honlapon nem értékesítünk olyan terméket, amely után a vonatkozó jogszabályok értelmében jótállás kötelezné a Szolgáltatót.

Szerződés: a Szolgáltató és Vásárló között a Honlap igénybevételével létrejövő adásvételi szerződés.

Távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

Vásárló: a Honlapon keresztül vételi ajánlat megtételével Szerződést kötő személy, amely egyaránt lehet fogyasztó vagy nem fogyasztónak minősülő szervezet (jogi személy vagy annak nem minősülő más szervezet).

vállalkozás: a Polgári Törvénykönyvben meghatározott vállalkozás, ideértve azt a személyt is, aki a vállalkozás nevében vagy javára jár el;

vételár: az áruért, valamint a digitális tartalom szolgáltatásáért vagy a digitális szolgáltatás nyújtásáért fizetendő ellenszolgáltatás.