



Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2024.03.11.

A Veszprém-Balaton 2023 Zártkörűen Működő Részvénytársaság („**VEB2023**”) az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (továbbiakban: „**Áht.**”) 3/A. § (2) bekezdése szerinti **államháztartáson kívüli szervezetként közreműködik** a „**Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa**” program („**EKF Program**”) keretében megvalósuló programsorozat létrehozásában, melyeknek célja a kulturális kínálat mértékének, sokszínűségének és európai dimenziójának bővítése, többek között az országok közötti együttműködés, a kultúrához való hozzáférés és az abban való részvétel szélesítése révén.

A fentiekben meghatározott célok megvalósítása érdekében a VEB2023 költségvetési támogatásból az EKF Program keretében megvalósuló rendezvények népszerűsítését szolgáló és azokat támogató, „**Turisztikai Management Rendszer**”-t (továbbiakban: „**TMR**”) hozott létre és üzemeltet. A TMR egy olyan egységes komplex keretrendszer, amelyen keresztül a Régió kulturális eseményeiről megfelelő tájékoztatás és jegyértékesítési szolgáltatás valósul meg. A TMR magába foglal egy webes felületet („**EKF Weboldal**”) és mobiltelefonon futó applikációt („**EKF Applikáció**”). Az EKF Weboldalon és az Applikáción belül, valamint olyan más eszközökön, amelyeken a TMR fut (pl. elektronikus jegyértékesítési oszlopok) a felhasználók jegyeket tudnak vásárolni a VEB2023 és partnerei („**Szervező**”) által meghirdetett eseményekre, rendezvényekre („**Rendezvény**”), vagy ingyenesen elérhető Rendezvényekre tudnak regisztrálni. A Rendezvények lehetnek adott időpontban megvalósuló rendezvények (pl. színház, koncert) vagy hosszabb időszakban, folyamatosan látogatható rendezvények (pl. múzeum, kiállítás, állatkert stb.). A TMR-en belül továbbá lehetőség van különböző áruk, elsősorban merchandising termékek („**Termék**”) vásárlására is.

I. Az ÁSZF tárgya, Szerződő Felek

A jelen Általános Szerződési Feltételek („**ÁSZF**”) a TMR keretében nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat („**Szolgáltatás**”) igénybe vevő természetes személyek vagy más jogalany felhasználók (a továbbiakban „**Őn**” vagy „**Felhasználó**”) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (A VEB2023 és a Felhasználó a továbbiakban együttesen: „**Felek**”)

A Szolgáltató neve:	Veszprém-Balaton 2023 Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye és postai címe:	8200 Veszprém, Cserhát lakótelep 8.
Cégjegyzékszám:	Cg. 19-10-500277
Adószáma:	23701142-2-19
Honlapjának címe:	https://veszprembalaton2023.hu/
Telefonos ügyfélszolgálat:	+ 36 30 203 9862
Ügyfélszolgálat e-mail címe:	infopont@veb2023.hu

Személyes/telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartása: a <https://veszprembalaton2023.hu/oldal/kapcsolat> oldalon található



II. Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte

A jelen ÁSZF hatálya kizárólag az Ön által, az EKF Weboldalon és az EKF Applikáción keresztül igénybe vett elektronikus Szolgáltatásokra vonatkozik.

A VEB2023 által nyújtott Szolgáltatásokat minden 16. életévét betöltött személy jogosult igénybe venni, amennyiben elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat. Ön a "Fizetés" vagy a „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” gomb megnyomásával fogadja el a jelen ÁSZF rendelkezéseit. A szerződés létrejöttével Ön kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket - így különösen az ÁSZF III. pontjában foglalt tájékoztatást megismerte és az ÁSZF-et magára nézve kötelezőnek elfogadta.

A Felek között a Szolgáltatásokkal kapcsolatban létrejövő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, a VEB2023 elektronikus úton visszakereshetővé teszi a szerződés létrejöttét az Ön által megadott, elektronikusan elmentett vásárlási adatokkal és jelen Általános Szerződési Feltételeket. Az Ön által begépelte adatok, a Termékre vonatkozóan a VEB2023 rendszerében őrzött adatok, a tranzakció egyéb adatai (pl. banki visszaigazolás), illetve az ÁSZF szövegezése együttesen alkotják a szerződést.

Az ÁSZF folyamatosan elérhető, az EKF Weboldal kezdő lapjának láblécében, valamint az EKF Applikáción belül.

A VEB2023 jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF módosítása esetén Önt az EKF Weboldalon és az EKF Applikáción belüli közzététellel értesítjük. Ön a módosítás hatálybalépését követő használatl elfogadja a módosított ÁSZF-et. Az ÁSZF megváltoztatása a fogyasztónak minősülő felhasználó számára nem teheti a teljesítést terhesebbé, továbbá nem érintheti a fogyasztó már megszerzett jogait.

Cselekvőképtelen és 16 évnél fiatalabb korlátozottan cselekvőképes kiskorú személy a VEB2023 rendszerén keresztül szolgáltatást nem vehet igénybe.

III. A Szerződéskötést megelőző tájékoztatás a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26) Korm. rendelet („Rendelet”) 11. §-a szerint

A Rendelet a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozóan a szerződéskötést megelőzően az alábbi tájékoztatást írja elő az Önnel szerződést kötő vállalkozások, így a VEB2023-ra vonatkozóan. A VEB2023 a vásárlást megelőzően az alábbiakról tájékoztatja Önt. Kérjük, hogy a tájékoztatást figyelmesen olvassa el, és az abban foglaltak tudomásulvételével vásároljon.

a) Szolgáltatás/Áru lényeges tulajdonsága	A Rendezvény lényeges tulajdonságai megtalálhatók a Rendezvény adatlapján. Az adatlapon teljeskörű tájékoztatás található az éppen elérhető jegyekről és azok áráról is. A VEB2023 nem árusít olyan terméket vagy szolgáltatást, amelyekre az egységár feltüntetését a jogszabályok megkövetelnék (többféle kiszerezésben kapható vagy több darabos termékek).
b)-d) Vállalkozás neve és elérhetősége, üzleti tevékenység helye	Részletes tájékoztatást az I. pontban található. A VEB2023 üzleti tevékenységének helye a II. pontban feltüntetett székhelye. Ön az esetleges panaszait az I. pontban megjelölt bármely elérhetőségre címezheti.



	A VEB2023 partnerei által megvalósított Rendezvényekre vonatkozó Jegyértékesítés esetén a VEB2023 a Szervező nevében jár el. A Szervező neve és postai címe a Rendezvény leírásánál megtalálható.
e) áru és szolgáltatás bruttó összege	A Rendezvény, illetve Termék adatlapja tartalmazza az adott Rendezvényre szóló jegy ÁFÁ-val növelt bruttó árát. Az árak magyar forint pénznemben kerülnek feltüntetésre. Ön a „Kosár” oldalon tudja megtekinteni a teljes bruttó összeget, amely már tartalmazni fogja jegyek értékesítése után a VEB2023-at megillető kényelmi díjat, valamint levonásra kerülnek az adatlapon feltüntetett bruttó árból az esetlegesen Önt megillető kedvezmények. Az itt feltüntetett bruttó árakon felül Önnek további költsége nem merülhet fel.
f) határozatlan időtartamú, vagy előfizetést magában foglaló szerződés költségei	A VEB2023 határozatlan időre szóló vagy átalánydíjas szerződést nem alkalmaz.
g) távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz használatának díjáról	A VEB2023 emelt díjas szolgáltatást nem alkalmaz, a vásárláshoz szükséges internet,- vagy mobil kapcsolat az Ön egyéni előfizetői szerződése alapján az Ön telekommunikációs szolgáltatója felé fizetendő.
h) teljesítés feltételei (teljesítési határidő, szállítás, panaszkezelési mód)	Önnek a IV. pontban meghatározott fizetési módok közül van lehetősége választani. Rendezvényekre történő jegyértékesítés esetén a fizetés megtörténte után az elektronikus jegy kézbesítése az Ön által megadott e-mail címre azonnal megtörténik. A Termék értékesítése esetén az adott Termék adatlapján kerül feltüntetésre a várható szállítási határidő. A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat a VIII. pont tartalmazza.
i) -l) Elállási jog gyakorlása és visszaküldéssel kapcsolatos költség viselése	Az Önt megillető elállási jogról és az elállási jog gyakorlásáról a visszaszállítással kapcsolatos költségek viseléséről, az V. pontban talál részletes információt.
m) kellékszavatosság és termékfelelősség	Az Önt megillető kellékszavatosságról és termékfelelősségről a 3. számú melléklet tartalmaz információt.
n) jótállás és teljesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások	A 151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet alapján a VEB2023 által értékesített, Rendezvényre szóló jegyekre a jótállási kötelezettség nem vonatkozik. A VEB2023 telefonos ügyfélszolgálatot működtet az I. pontban meghatározott elérhetőségeken, az ott meghatározott időintervallumban.
o) magatartási kódex	A VEB2023 a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem aláírója és annak nem vetette alá magát.
p) szerződés időtartama és felmondási feltételek	Önnel a szerződés határozott időre jön létre, időtartama a Rendezvényre szóló jegy vásárlása esetén az adott Rendezvény időpontjáig, vagy a Rendezvény meglátogatásáig, a meglátogatásra nyitva álló határidő leteltéig (i.e. jegy érvényességi idejének a végéig), Termékek esetében pedig termék átvételéig tart.
q) ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott	Az adott Termékért, vagy szolgáltatásért járó ellenérték sosem kerül automatizált döntéssel, személyre szabottan megállapításra, a VEB2023 mindenkire egységesen irányadó árakat alkalmaz.
r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama	Önnel a szerződés határozott időre jön létre, időtartama a Rendezvényre szóló jegy vásárlása esetén az adott Rendezvény időpontjáig, vagy a Rendezvény meglátogatásáig, a meglátogatásra nyitva álló határidő leteltéig (i.e. jegy érvényességi idejének a végéig), Termékek esetében pedig termék átvételéig tart. A szerződés nem alakul át határozatlan időtartamúvá, Önnek a fenti időtartamot követően nincsenek a VEB2023-mal szemben kötelezettségei.



s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtása és annak feltételei	A VEB2023 semmilyen biztosíték nyújtását nem kéri Öntől.
t)-u) digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működése, kompatibilitás	A jegyek e-ticket formájában kerülnek az Ön által megadott e-mail címre elküldésre, vagy megjelennek az EKF Applikációban, amelyet Önnek lehetősége van az Apple/Google Wallet funkcióban tárolni. A jegyek érvényesítése az azokon elhelyezett QR kód segítségével történik.
v)-w) peren kívüli panaszkezelési mód, békéltető testülethez fordulás lehetősége	Az Önt megillető panaszkezelési módokról a VIII. pontban talál részletes információt.

IV. Regisztráció, vásárlói fiók létrehozása, a vásárlás folyamata

Az EKF Applikáció letöltését követően az EKF Applikáció használatához regisztráció szükséges. Az EKF Weboldalon lehetőség van felhasználói fiók („**Felhasználói Fiók**”) létrehozására. A regisztráció az Ön neve, e-mail címe, és a regisztráció során megadott jelszó szükséges. Ezen kívül az EKF Applikáción belül a Felhasználói Fiókban további adatok adhatók meg, továbbá az Applikáció a használat során további adatokat gyűjt személyre szabott ajánlások küldése érdekében. A Felhasználói Fiók létrehozása az Adatkezelési Tájékoztató megismerését és elfogadását követően lehetséges.

A Felhasználói Fiókban Önnek lehetősége van a Szervező vagy VEB2023 által közvetlenül szervezett Rendezvényekre regisztrálni, vagy azokra jegyet vásárolni. A vásárlás folyamatáról részletes leírást a Vásárlói Tájékoztató dokumentumban talál. A kiválasztott termékek/jegyek megvásárlása a „Fizetés” gomb megnyomásával történik. A vásárlás a "Fizetés" gomb megnyomása előtt bármikor, következmények nélkül megszakítható. A „Fizetés” gomb megnyomásával Ön és a VEB2023 között létrejön a szerződés, ezt követően Önnek elállási jog gyakorlására lehet lehetősége az V. pontban foglaltak szerint.

A fizetés az alábbi módokon történhet:

1) Bankkártyás fizetés az alábbi fizetési szolgáltatások igénybevételével

SimplePay: Internetes fizetés közben a SimplePay opciót választva, majd a bankkártya adatokat megadva tudja a megvásárolt jegyeket vagy termékeket kifizetni. A bankkártya adatok a VEB2023-hoz nem jutnak el. A felhasználó kártyabirtokos biztonságát szem előtt tartva a SimplePay folyamatosan figyeli a tranzakciókat, így garantálva az online fizetési folyamat biztonságát. A tranzakció lépései az alábbi link alatt érhetőek el: <https://simplepay.hu/vasarloknak/>



- 2) PayPal online fizetési megoldás: A részletekről a <https://www.paypal.com/hu/home> linken tájékozódhat.

A sikeres fizetést követően Ön e-mailben megkapja a jegyét, mely elérhető lesz közvetlen a Felhasználói Fiókjában. Ön úgy tud részt venni az adott eseményen, ha a QR kódot tartalmazó jegyét beléptetéskor a Szervezőnek vagy a Szervező érdekkörében eljáró személynek bemutatja. A megvásárolt e-ticket-en található QR kódot/vonalkódot a Szervező a Rendezvény helyszínén elektronikusan ellenőrzi, és azonnal érvényteleníti. A beléptetés az első érvényesítés alapján történik. Így az az első jegy érvényes, amelyet a Szervező beléptető-rendszere az adott vonalkóddal 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.

V. Elállási és felmondási jog

- 1) Adott időpontban megvalósuló rendezvények

Ön a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 29. §. (1) l) bekezdése alapján az elállási jogát, illetve felmondási jogát nem gyakorolhatja, ha a Rendezvényre szóló jegy egy adott időpontra szól. Ebben az esetben a VEB2023-nak nem áll módjában sem a jegyet visszaváltani, sem a vásárlás értékét visszatéríteni (kivéve amennyiben a Rendezvény elmaradására tekintettel van helye a jegy árának a visszatérítésére (VI. pont).

- 2) Folyamatosan látogatható Rendezvények

Abban az esetben, ha Ön olyan jegyet vásárolt, amely nem adott időpontra szól, hanem folyamatosan látogatható Rendezvényre, (pl. egy meghatározott határidőig bármikor felhasználható múzeumi belépő, állatkert stb.) amelyre vonatkoznak a 45/2014. (II.26.) Kormányrendeletben szabályozott fogyasztói elállási és felmondási jog szabályai, akkor ezek a jogok az alábbi módon érvényesíthetők:

Az elállási és felmondási jogát a fent részletezett esetekben a vásárlástól számított 14 napon belül gyakorolhatja, a jelen ÁSZF 1. mellékleteként csatolt elállási és felmondási nyilatkozatminta felhasználásával, vagy erre irányuló egyéb egyértelmű nyilatkozat útján.

Az ÁSZF 1. mellékleteként csatolt minta kitöltésén túl ez esetben Önnek meg kell jelölnie az e-ticketen/voucheren szereplő kódszámot. Nyilatkozni kell továbbá arra nézve, hogy a jegy nem került felhasználásra. A jegyet a VEB2023 az Ön nyilatkozata alapján érvényteleníti, nem szükséges a jegy visszaküldése.



3) Elállási és felmondási jog gyakorlása

Az Ön jogszerű elállása esetén a VEB2023 haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti az Ön által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget. A visszajáró összeget a VEB2023 az Ön által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza.

Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a VEB2023 mindaddig visszatarthatja a vásárlónak járó összeget, amíg Ön a Terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

Az elállási és felmondási jogról további részletes tájékoztatót talál a jelen ÁSZF 2. mellékleteként csatolva.

VI. A VEB2023 Felelőssége

- 1) Amennyiben Ön nem a VEB2023 által közvetlenül szervezett Rendezvényre regisztrál vagy vált jegyet, úgy a VEB2023 nem minősül a Rendezvény szervezőjének vagy társszervezőjének vagy a szervezésben vagy a lebonyolításban tevőlegesen közreműködő félnek, így kizárja a felelősséget a Rendezvény elmaradása, nem megfelelő megrendezése (ideértve pl.: lemondás, időpontmódosítás) miatt esetlegesen az Ön oldalán felmerülő károkért, továbbá nem felelős a Rendezvényen Önt esetlegesen ért bármely kárért sem.
- 2) Amennyiben a nem közvetlenül a VEB2023 által szervezett Rendezvény a Szervező által lemondásra kerül, a VEB2023 mindent megtesz annak érdekében, hogy a Szervezőktől beérkezett információkat eljuttassa Önhöz, de a Rendezvény Szervezője által közzétett információk helyességéért, azok valódiságáért a VEB2023 nem felelős. A VEB2023 nem köteles ellenőrizni az általa csak továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett információt.
Amennyiben a Rendezvény bármely okból az adott napon nem kerül megtartásra a VEB2023 az Ön számára a jegy bruttó árának megfelelő összegű vouchert bocsát ki, melyet Ön bármely VEB2023 által értékesített jegyre jogosult beváltani. A jegy árával megegyező mértékű voucheren kívül sem a Szervező, sem a VEB2023 nem köteles semmilyen vélt vagy valós kár, költség megtérítésére. A VEB2023 által az értékesítés után felszámított kényelmi díj, nem tartozik a jegyárhoz, így az előadás elmaradása esetén ez nem kerül visszatérítésre.
- 3) A Rendezvényeken az adott Szervező házirendje és szabályai lesznek az irányadók, azokért vagy az azok be nem tartásából eredő kárért, – ide nem értve a VEB2023 saját szervezésű eseményeit – a VEB2023 nem felel. A Rendezvényeken kép-és hangfelvétel készülhet, a Szervező döntése szerint, mely tekintetben a Szervező minősül adatkezelőnek, így az azzal kapcsolatos tájékoztatást is Szervező adja meg az Ön részére. A tájékoztatás elmaradásából esetlegesen Önt ért kár miatt a VEB2023 nem felel.
- 4) A VEB2023 nem felelős semmilyen olyan kárért vagy visszaélésért, amely a bankkártyával történő fizetés során vagy következtében keletkezik.
- 5) Bizonyos jegyek csak bizonyos felhasználó kört jogosítanak fel a belépésre (gyermekjegy, nyugdíjas jegy, szakmai jegy stb.). A jogosultság meglétét a VEB2023 a vásárláskor nem vizsgálja. A Szervező



jogosult annak ellenőrzésére, hogy a jegy 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 Ön kártérítésre nem jogosult.

Amennyiben háború, lázadás, terrorcselekmény, sztrájk, baleset, tűz, blokádnak, árvíz, természeti katasztrófa, súlyos energiaellátási zavar vagy más olyan előre nem látható és elháríthatatlan akadály következményeképpen, amely az Ön, illetőleg a VEB2023 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.

- 6) Önt teljes körű felelősség terheli a Felhasználói Fiókjához tartozó felhasználónév és jelszó párossal, illetve azon keresztül történő mindennemű vásárlással és egyéb tevékenységgel kapcsolatban. Amennyiben adatainak bármilyen illetéktelen felhasználását, illetve a biztonság egyéb módon való megsértését észleli, haladéktalanul értesítse a VEB2023-at. A jelszó tárolásából vagy a felhasználónév és a jelszó harmadik személy részére való átadásából fakadó károkért a VEB2023 nem felel.
- 7) Az Ön felelőssége, hogy a Felhasználói Fiókjában adatai a valóságnak megfelelően kerültek megadásra. A VEB2023 kizárja felelősségét a vásárlás során megadott téves, hibás vagy hamis adatok vagy e-mail cím megadásából eredő kárért. A VEB2023 az Ön által megadott adatoknak megfelelően felel a teljesítésért és a számla kiállításáért. Önnek bármikor lehetősége van adatait ellenőrizni és módosítani. A VEB2023 jogosult törölni a nyilvánvalóan hibás vagy hamis adatokat, továbbá kétség esetén jogosult az Ön valódiságát ellenőrizni.
- 8) Az EKF Applikáció és az EKF Weboldal felhő alapú szolgáltatás formájában értékesíti a jegyeket és egyéb Termékeket. A VEB2023 nem felel a szolgáltatás igénybevétele során az internet nem megfelelő működéséből eredő esetleges károkért.

VII. Szellemi alkotáshoz fűződő jogok

Az EKF Weboldal és az EKF Applikáció egésze és minden eleme szerzői jogi védelem alatt áll, az itt elérhető tartalom, szerzői mű, illetve más szellemi alkotás – grafikai megoldás, védjegy, EKF Weboldal, EKF Applikáció szerkezete, az itt elérhető információ- és maga a jegyértékesítési szolgáltatás, mint felhő alapú jegyértékesítést lehetővé tevő szoftver – szerzői jogi jogosultja, vagy a feljogosított felhasználója a VEB2023. Ezen kívül az EKF Weboldal és az EKF Applikáció tartalmazhat egyéb olyan védjegyeket, grafikákat, szövegeket, vagy más szerzői jogi oltalom alatt álló műveket, amelyeknek harmadik személyek a jogosultjai. Ezen megjelöléseket, műveket a VEB2023, illetve a jogtulajdonosok kifejezett és előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül harmadik személyek semmilyen módon nem használhatják, nem terjeszthetik, és nem tehetik közzé.



VIII. Jogorvoslat

Jelen pontban foglalt egyes jogorvoslatok abban az esetben alkalmazandóak, amennyiben Ön a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban Ptk.) 8:1 § (1) bekezdés 3. pont szerint, a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyként vásárol.

Ön a panaszait írásban az I. pontban meghatározott címekre küldött levélben/e-mailben teheti meg. Az írásbeli panaszokat beérkezésüket követően 30 napon belül megvizsgáljuk és érdemben megválaszoljuk. Amennyiben válaszukkal nem ért egyet, úgy az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat panaszával.

Amennyiben az Ön VEB2023-mal szemben fennálló panasz a VEB2023-mal való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségeket veheti igénybe:

- 1) Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál.

Amennyiben Ön fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelemmel foglalkozó hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

Az egyes központi hivatalok és költségvetési szervek formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával, jogutódlással megszűnt. Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. 197 járásban jelenik meg fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör, **így tehát a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. Elérhetőségeket itt találhatnak: <http://jarasinfo.gov.hu/>.**

- 2) Békéltető testület igénybevétele: A szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a megfelelőségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából Ön eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, illetve fordulhat a VEB2023 székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testülethez. A VEB2023 köteles a Békéltető testületi eljárásokban részt venni. A békéltető testületek alávetési nyilatkozat nélkül is kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak vállalkozásokkal szemben, ha a fogyasztó kérelme megalapozott és a vitás összeg nem haladja meg a 200 000 forintot.

Fejér Vármegyei Békéltető Testület elérhetőségei: <https://www.bekeltetesfejer.hu/>

- 3) Online adásvételi szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják az alábbi linken elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján: <https://webgate.acceptance.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>



Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület (BBT) jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.

- 4) Bírósági eljárás: A vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében a Ptk., valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 7. § (1) bekezdés 5. pontja szerint meghatározott fogyasztónak nem minősülő felhasználó esetében valamennyi, a jelen Általános Szerződési Feltételekből származó, vagy az azzal kapcsolatos vita esetén a VEB2023 székhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes. A szerződő felek mindent elkövetnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket tárgyalások útján rendezzék. Amennyiben ez nem lehetséges a jogvita rendezésére, szerződő felek – hatáskortól függően – a Veszprémi Járásbíróság és a Veszprémi Törvényszék illetékességét kötik ki. E kikötés nem vonatkozik azon perekre, amelyeknek akár felperese, akár alperese fogyasztó.

IX. Egyéb rendelkezések

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog rendelkezései irányadóak. Amennyiben a felhasználó a szerződést az EKF Weboldal magyar nyelvű felületén, a magyar nyelvű ÁSZF elfogadásával kötötte, úgy a szerződés értelmezésénél a magyar nyelvű szövegváltozat irányadó. Amennyiben a felhasználó a szerződést az EKF Weboldal angol nyelvű felületén, az angol nyelvű ÁSZF elfogadásával kötötte, úgy a szerződés értelmezésénél az angol nyelvű szövegváltozat irányadó.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Elállási jog gyakorlása – Nyilatkozat Minta
2. számú melléklet: Elállási jog gyakorlásával kapcsolatos részletes tájékoztató
3. Kellékszavatosság és termékfelelősség



1. számú 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: Veszprém-Balaton 2023 Zrt.

Veszprém, Cserhát lakótelep 8.

E-mail: infopont@veb2023.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 időpontja /átvétel időpontja:

Az elektronikus jegy kódszáma *(Csak abban az esetben, ha jegyvásárlás történt.):*

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a jegyet nem használtam fel. *(Csak abban az esetben, ha jegyvásárlás történt.)*

Az Ön neve:

Az Ön címe:

Az Ön aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:



2. sz. melléklet

Elállási/Felmondási tájékoztató

1. Elállási/Felmondási jog

Amennyiben Ön olyan jegyet vásárolt, amely nem adott időpontra szól (pl. bármikor felhasználható múzeumi belépők stb.) illetve, ha a jegyen kívül más terméket (pl. könyv, kiadvány, merchandising termékek stb.) vásárolt, úgy 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. Az elállási/felmondási határidő jegy esetén a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le, ha pedig Ön a jegytől eltérő terméket vásárolt, akkor attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát juttassa el (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az I. pontban meghatározott címre. Ebből a célból felhasználhatja az 1. számú mellékletként megtalálható elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is. Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

Termék adásvételére irányuló szerződés esetében Ön köteles számunkra a Terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a Terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A Termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a Termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a nem rendeltetésszerű használat miatt következett be.



3. Sz. melléklet

A kellékszavatosságról és a termékszavatosságról szóló tájékoztató

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesítheti Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a VEB2023 számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a VEB2023 költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a VEB2023-mal szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a Terméket, illetve a szolgáltatást a VEB2023 nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Termék hibája esetén Ön - választása szerint - kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?



Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás Termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a Termék hibásnak?

A Termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a Termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A Termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a Terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a Termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.