

A Magyar Állami Operaház által értékesített jegyek és bérletek adásvételére, valamint a felek közötti jogviszonyra vonatkozó

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(a továbbiakban: **ÁSZF**)

Hatályos: 2020. augusztus 10-től

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. A szolgáltató adatai:

Név: **Magyar Állami Operaház**
Székhely: 1061 Budapest, Andrásy út 22.
Adószám: 15309439-2-42
Telefonszám: +36-1-8147-100
E-mail cím: jegy@opera.hu

1.2. A jelen ÁSZF tartalmazza a Magyar Állami Operaház (a továbbiakban: **MÁO**), mint szolgáltató, játszóhelyein bemutatásra kerülő előadásokra érvényes jegyek és bérletek értékesítésére, valamint a jegyek és bérletek felhasználására, a MÁO szolgáltatásainak igénybevételére, illetve a felek között létrejövő jogviszonnyal kapcsolatos jogokra és kötelezettségekre vonatkozó általános szerződési feltételeket.

1.3. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a MÁO által értékesített valamennyi jegyre és bérletre. Az értékesítésre vonatkozó rendelkezések nem vonatkoznak azokra az esetekre, amikor a Vevő értékesítésre vonatkozó szerződés alapján harmadik féltől vásárol jegyet vagy bérletet. Ilyen esetben a megvásárolt jegyekre és bérletekre a harmadik fél eladó által meghatározott feltételek az irányadók.

1.4. A jelen ÁSZF kiterjed a MÁO által bemutatott előadásokkal kapcsolatos valamennyi, a MÁO által nyújtott szolgáltatásra, és kiterjed a Látogatóra vonatkozó magatartási szabályokra.

1.5. A jelen ÁSZF rendelkezéseit a Vevő, illetve a Látogató a jegy vagy bérlet megvásárlásával vagy felhasználásával magára nézve kötelezőnek fogad el.

1.6. Annak érdekében, hogy a Vevő és a Látogató a jelen ÁSZF rendelkezéseit egyszerűen megismerhessék, a jelen ÁSZF-et a saját honlapján elektronikusan és jegypénztáraiban nyomtatott formában bárki számára hozzáférhető módon közzéteszi. Az internetes elérhetőség a nyomtatott jegyen és bérleten feltüntetésre kerül.

Iktatószám | File No.: 6980-1/2020/JOG

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

for the sale of tickets and season passes sold by the Hungarian State Opera and the legal relationship between parties

(hereinafter: **GTC**)

Effective: As of August 10, 2020

1. GENERAL PROVISIONS

1.1. Service provider's details:

Name: **Hungarian State Opera**
Reg. address: 1061 Budapest, Andrásy út 22.
VAT No.: 15309439-2-42
Phone: +36-1-8147-100
E-mail: jegy@opera.hu

1.2. These GTC include the general terms and conditions applicable to rights and obligations concerning the sale of tickets and season passes for performances at the venues of the Hungarian State Opera (hereinafter: **HSO**), as a service provider, as well as for the use of tickets and season passes, the use of the HSO's services and the rights and obligations concerning the legal relationship between the parties.

1.3. These GTC apply to all tickets and season passes sold by the HSO. The provisions for sale are not applicable to cases where the Customer purchases a ticket or a season pass from a third party pursuant to a sales contract. In such event, the terms and conditions by the third-party seller will apply to the tickets and season passes purchased.

1.4. These GTC applies to all services provided by the HSO related to performances presented by the same and to the rules of conduct for Visitors.

1.5. The Customer and/or Visitor hereby accepts the provisions of these GTC as binding upon purchasing or using the relevant ticket or season pass.

1.6. In order for the Customer and/or Visitor to easily familiarize themselves with the provisions of these GTC, said GTC will be available electronically on the HSO's webpage and in printed form in its ticket offices. Internet access information will be shown on printed tickets and season passes.

2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- 2.1. **ÁSZF:** azon általános szerződési feltételek, amelyeket a MÁO a játszóhelyein bemutatásra kerülő érvényes jegyek és bérletek megvásárlása és felhasználása, továbbá a MÁO által nyújtott szolgáltatások vonatkozásában a jelen dokumentumban rögzít, és amely feltételek betartását a Vevő és a Látogató vállalják.
- 2.2. **Jegy, bérlet:** a MÁO valamely játszóhelyén bemutatott előadás megtekintésére feljogosító dokumentum, a vásárlás módjától és fizikai megjelenésétől függetlenül.
- 2.3. **Előadás:** prózai, zenés, táncos színpadi művek személyes előadóművészi teljesítménnyel, közönség jelenlétében történő nyilvános bemutatása, illetve más színpadi mű vagy filmalkotás nyilvános előadása.
- 2.4. **Játszóhely:** a MÁO által előre megjelölt és közzétett helyszín, ahol a vonatkozó jegy vagy bérlet bemutatásával, érvényesítésével az előadás megtekinthető.
- 2.5. **Vevő:** a MÁO által értékesített jegyet vagy bérletet megvásárló természetes vagy jogi személy.
- 2.6. **Látogató:** az érvényes jegyet vagy bérletet előadás megtekintése, a MÁO szolgáltatásainak igénybevétele céljából felhasználó természetes személy.

3. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

- 3.1. A MÁO által az értékesítési helyeken vásárlásra felkínált jegyek és bérletek, melyek tulajdonságai és jellemzői a jegyen vagy bérleten olvashatók, továbbá a megvásárlásuk és felhasználásuk általános feltételei az ÁSZF-ben találhatóak.
- 3.2. A megvásárolt jegy vagy bérlet nem személyhez kötött, azok átruházhatók. A jegy vagy bérlet felhasználásával a Látogató jogosult az előadást megtekinteni, a MÁO szolgáltatásait igénybe venni, egyben köteles a jelen ÁSZF rendelkezéseit betartani.
- 3.3. Az előadás, mint szolgáltatás megfelelő minőségű nyújtására az adott előadás szervezője köteles. Ha a szervező személye a MÁO-tól eltérő, úgy az a jegyen vagy bérleten kerül feltüntetésre. Ebben az esetben a MÁO nem tartozik felelősséggel az előadás minőségéért, lebonyolításáért, megvalósulásáért, elmaradásáért, valamint az előadáson fellépő művészek vagy más előadók szerepléséért.

2. DEFINITIONS

- 2.1. **GTC:** those general terms and conditions specified by the HSO in the present document concerning the purchase and use of valid tickets and season passes, as well as for services provided by the HSO and which terms and conditions will be accepted by the Customer and Visitor as binding.
- 2.2. **Ticket, season pass:** a document entitling its holder to attend a performance at any venue of the HSO, irrespective of the method of purchase or its physical appearance.
- 2.3. **Performance:** public theatrical presentation of prose, musical, dance works by performing artists in the presence of an audience, and/or a public presentation of any other stage work or film.
- 2.4. **Venue:** a location specified and published by the HSO in advance where the performance can be attended by presenting and/or validating the relevant ticket or season pass.
- 2.5. **Customer:** a natural person or legal entity purchasing a ticket or season pass sold by the HSO.
- 2.6. **Visitor:** a natural person using a valid ticket or season pass to attend a performance or utilize the HSO's services.

3. SUBJECT OF THE CONTRACT

- 3.1. Tickets and season passes offered for purchase by the HSO at the relevant sales outlets, the characteristics and properties of which are indicated on the physical ticket or season pass, as well as the general terms and conditions for their purchase and use are specified in these GTC.
- 3.2. Tickets or season passes purchased are transferable, i. e. not personalized. By using a ticket or a season pass, the Visitor is entitled to attend the performance, utilize the HSO's services, as well as obliged to comply with the provisions of these GTC.
- 3.3. The organizer of the specific performance must present the performance at a suitable artistic quality. If the organizer is different from the HSO, this will be indicated on the ticket or season pass. In this case, the HSO is not responsible for the quality, management, implementation, omission of the performance or the performance of artists or other performers featured.

4. A SZERZŐDÉSKÖTÉS MÓDJÁ

- 4.1. A Vevő az előadásokra a MÁÓ állandó vagy eseti értékesítési helyein – Opera Értékesítési Centrum, jegypénztárak, egyéb értékesítési helyek –, illetve a MÁÓ honlapján vásárolhat jegyet vagy bérletet.
- 4.2. A jegyek és bérletek vásárlására és a szolgáltatás igénybevételére megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, iktatásra nem kerül, így utólag nem hozzáférhető. A szerződés létrejöttét az elektronikusan elmentett vásárlási adatok igazolják, amelyeket a MÁÓ a számvitelre és az adózás rendjére vonatkozó jogszabályokban meghatározott ideig őriz. A felek között létrejövő szerződés nyelve a magyar.
- 4.3. A MÁÓ honlapján történő szerződéskötés technikai lépései:**
- 4.3.1. **Jegy- és bérletvásárlás:** a Vevő a honlapon érheti el a jegy- és bérletvásárlás felületét. Regisztrációt követően tudja kiválasztani a megtekinteni kívánt előadást, és a jegytérkép segítségével kiválasztani a megvásárolni kívánt jegyet vagy bérletet. A jegy vagy bérlet kiválasztását követően a honlap a Vevőt a fizetési felületre navigálja.
- 4.3.2. **Bérletújítás:** a MÁÓ elektronikus úton tájékoztatja a bérlettulajdonosokat a bérletmegújítás menetéről.
- 4.3.3. A MÁÓ a vásárlás során megadott adatok elektronikus rögzítése során felmerült hibák azonosítását és kijavítását az alábbi eszközök útján biztosítja a Vevők részére. Bérletújítás esetén a bejelentkezési felület automatikus visszajelzést ad a Vevő részére, ha a megadott e-mail cím vagy vevőazonosító nem megfelelő. A vásárláshoz szükséges, azonban ki nem töltött adatsorokról a rendszer automatikus visszajelzést ad a Vevő részére. Ha a vásárlás során a Vevő valamely adatot helytelenül rögzített, a hiba kijavítása érdekében a „Vissza” gomb megnyomásával térhet vissza a korábbi felületre.
- 4.3.4. A Vevő a „Fizetés” gomb megnyomásával fogadja el a jelen ÁSZF vásárlásra vonatkozó feltételeit, illetve az Interticket, mint a számítógépes jegyértékesítési rendszer szolgáltatójának általános szerződéses feltételeit.
- 4.4. A jegy vagy bérlet megvásárlásával a Vevő kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadta el, továbbá az általa megadott személyes adatok kezeléséhez a jelen ÁSZF-ben és a MÁÓ adatkezelési szabályzatában meghatározott körben hozzájárul.

4. CONTRACT CONCLUSION METHOD

- 4.1. The Customer may purchase tickets or season passes for the relevant performances at the HSO's permanent or temporary sales outlets – Opera Sales Center, ticket offices, other sales outlets –, or on the HSO's website.
- 4.2. The contract for purchasing tickets or season passes and the utilization of the relevant services will not be deemed as a written contract, thus it will not be filed or rendered subsequently accessible. Contract conclusion is confirmed by the relevant sales data saved electronically, to be retained by the HSO for the period specified in relevant legislation on accounting and taxation. The contractual language between the parties is Hungarian.
- 4.3. Technical steps for contract conclusion on HSO's website:**
- 4.3.1. **Ticket and season pass purchase:** the Customer can access the ticket and season pass purchase interface on the HSO's website. After registration, the performance to be attended can be selected and the ticket or season pass selected (by using the ticket map) can be purchased. After selecting the relevant ticket or season pass, the website navigates the Customer to the payment interface.
- 4.3.2. **Renewal of season passes:** the HSO will inform season pass holders electronically on the season pass renewal procedure.
- 4.3.3. The HSO will make possible for the Customers the identification and correction of errors occurring during electronic entry of data entered during purchase by the following means. In the event of season pass renewal, the login interface will provide automatic feedback to the Customer if the e-mail or customer ID entered is incorrect. The system will provide automatic feedback to the Customer on missing information required for purchase. If the Customer entered any incorrect information during purchase, the previous interface can be accessed by pressing the "Back" button to correct the error.
- 4.3.4. By pressing the "Payment" button, the Customer will accept the conditions of these GTC concerning purchase and the general terms and conditions of Interticket, as the computerized ticket sale service provider.
- 4.4. By purchasing a ticket or a season pass, the Customer confirms that they have read and accepted the conditions specified in these GTC and consents to the handling of their personal data entered to the extent specified in these GTC and the HSO's data management regulations.

4.5. Az elveszett, megsemmisült, vagy megrongálódott jegyek pótlására vagy cseréjére a MÁO nem köteles.

5. VÉTELÁR ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

5.1. A vételár a jegyeken és bérleteken, valamint az ezekre vonatkozó közleményeken feltüntetett ár, amely tartalmazza a hatályos jogszabályokban megjelölt mértékű általános forgalmi adót is. A MÁO minden évadban közzéteszi a játszóhelyeire vonatkozó jegy-és bérletárakat, melyet jogosult egyoldalúan módosítani.

5.2. A Vevő az aktuális jegy- és bérletárakról a MÁO honlapján és az értékesítési helyeken tájékozódhat. A MÁO meghatározott időközönként kedvezményeket hirdet, amelyek részletes szabályairól a honlapján, hírlevélben és értékesítési helyein ad tájékoztatást.

5.3. A fizetendő vételár kiegyenlítése a vásárlás végén az alábbiak szerint történik:

5.3.1. Az Opera Értékesítési Centrumában és jegypénztáraiban történő vásárlás esetén a vételár kiegyenlítése kézpénzzel, utalvánnyal vagy bankkártyával történhet a Vevő választása szerint. A Vevő a vételár maradéktalan kiegyenlítését követően nyomtatott jegyet vagy bérletet kap, amelyet ő vagy a Látogató a jelen ÁSZF szabályai szerint jogosult felhasználni, a MÁO szolgáltatásait igénybe venni.

5.3.2. A honlapon történő vásárlás esetén a vételár kiegyenlítése a vásárlás végén az erre kijelölt fizetési felületen bankkártyával vagy Opera Ajándékutalvánnyal (további információ: www.opera.hu) történhet. A Vevő a vételár maradéktalan kiegyenlítését követően a sikeres vásárlásról a fizetési felületen megadott e-mail címre visszaigazolást kap. Amennyiben a visszaigazolás a Vevő megrendelésének elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül a Vevőhöz nem érkezik meg, a Vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól. A visszaigazolással egyidejűleg a MÁO jegyvásárlás esetén ún. e-ticketet, bérletvásárlás esetén vouchert küld a Vevő részére, az általa a fizetési felületen megadott e-mail címre. Vevő a vouchert köteles kinyomtatni és a felhasználást megelőzően bérletkártyára váltani az Opera Értékesítési Centrumban vagy a MÁO jegypénztárakban. Elektronikus formátumú vouchert a MÁO-nak nem áll módjában elfogadni. A bérletkártyát, illetve az e-ticket formátumban kiadott jegyet Vevő a jelen ÁSZF szabályai szerint jogosult felhasználni.

5.4. A MÁO által fizetésre elfogadott utalványokról a Vevő a MÁO honlapján vagy személyesen az Opera

4.5. The HSO is not required to replace or exchange any lost, destroyed or defaced tickets.

5. PURCHASE PRICE AND PAYMENT TERMS

5.1. The purchase price will be a price indicated on the tickets and season passes and the related announcements, which also includes the value added tax specified in the relevant legislation. The HSO will publish ticket and season pass prices for its venues in every season, which are subject to change without notice.

5.2. The Customer may receive information on the current ticket and season pass prices on the HSO website and the sales outlets. The HSO will announce discount drives at regular intervals, the detailed rules of which will be published on its website, in newsletters and at sales locations.

5.3. The purchase price will be remitted at the end of sale as follows:

5.3.1. In the Opera Sales Center and ticket offices, the purchase price may be paid by cash, voucher or card at the Customer's discretion. After full payment of the purchase price, the Customer will receive a printed ticket or season pass, which may be used (along with the HSO's services) in accordance with these GTC.

5.3.2. In the event of a sale on the HSO's website, the purchase price may be remitted by the end of the sales processes on a designated interface using a credit card or an Opera Gift Voucher (further information: www.opera.hu). After full payment of the purchase price, the Customer will receive a confirmation of the successful purchase at the e-mail address entered in the payment interface. Unless confirmation is received by the Customer no later than in 48 hours from the time of placing the order, the Customer will be relieved of their obligations concerning the relevant offer or contract. Simultaneously with the confirmation, the HSO will send a so-called e-ticket in the event of ticket purchase (or a voucher in the event of season pass purchase) to the Customer's e-mail address entered on the payment interface. The Customer must print the voucher and exchange it for a season pass card at the Opera Sales Center or the HSO ticket office. Vouchers in electronic format cannot be accepted by the HSO. The Customer may use the season pass card or the ticket (issues as an e-ticket) according to the rules of these GTC.

5.4. The Customer may receive information on vouchers accepted for payment by the HSO on the latter's

Értékesítési Centrumában, továbbá a kijelölt jegypénztárakban tájékozódhat.

webpage or in person at the Opera Sales Center as well as at designated ticket offices.

6. HÁZIREND – A SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK

6. VISITOR POLICY – RIGHTS AND OBLIGATIONS CONCERNING THE SERVICE

- 6.1. A Házi rend hatálya kiterjed valamennyi Látogatóra, aki a jelen pontokban rögzített szabályokat köteles betartani, illetve betartatni azokkal a Látogatókkal, akiért felelősséggel tartozik.
- 6.2. Az előadás megtekintéséhez a Látogatónak az előadás kezdetét megelőzően a megtekinteni kívánt előadásra érvényes jeggyel vagy bérlettel kell rendelkeznie. A Látogató a jegyét vagy bérletét köteles a jegy érvényességének megvizsgálása céljából az erre feljogosított személynek belépéskor bemutatni.
- 6.3. Az érvényes jeggyel rendelkező Látogató jogosult az adott előadás játszóhelyén tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, az előadáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. A MÁO egyes szolgáltatások igénybevételét jogosult díjazáshoz kötni.
- 6.4. A Látogató a jegyén feltüntetett sor és székszámnak megfelelő helyen köteles helyet foglalni. A jegynek megfelelő ülőhely elfoglalásában ültetők segítik a Látogatók eligazodását.
- 6.5. A MÁO fenntartja magának a jogot arra, hogy technikai, biztonsági, művészi, vagy egyéb, előre nem látott körülmény miatt meghatározott nézőtéri helyeket a jegy vagy bérlet megvásárlását követően a Látogatók elől elzárjon. Ebben az esetben a MÁO az érintett Vevőnek - amennyiben vásárláskor elérhetőséget megadtak - értesítést küld, és a lehetőségekhez képest minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy az érintett Látogatók a kiesett helyekkel egyenértékű helyről tekinthessék meg az előadást, vagy a jegyár visszatérítésével vagy más módon kompenzálja a Vevőt.
- 6.6. A MÁO a kerekesszékes Látogatói számára korlátozott számban kijelölt helyeket tart fenn, amelyeket akadálymentesen tudnak megközelíteni. Ezeket a helyeket a MÁO rögzített vételáron értékesíti, azzal, hogy az így megvásárolt jegyek nem ruházhatók át.
- 6.7. Az előadásra szóló jegyek egy része olyan helyre szól, ahonnan a színpadi rálátás korlátozott. A jegy vagy bérlet vásárlásakor a MÁO tájékoztatást ad erről a körülményről, továbbá ezen jegyek és bérletek ellenértékének meghatározása is ennek figyelembevételével történik. Az előadást követően a korlátozott színpadi rálátás miatt nincs helye panasznak, a MÁO nem téríti vissza a jegy vagy bérlet árát és egyéb módon sem biztosít kompenzációt.

- 6.1. The Visitor Policy applies to all Visitors who are required to comply with rules set forth herein or have others for whom they are responsible comply with the same.
- 6.2. In order to attend the performance, the Visitor must hold a valid ticket or season pass for said performance prior to its beginning. Upon entry, the Visitor must present their ticket or season pass to the person authorized to check its validity.
- 6.3. A Visitor holding a valid ticket has the right to be present at the venue of the given performance, utilize the service facilities and equipment as well as the related services. The HSO is entitled to impose payment obligation on the use of certain services.
- 6.4. The Visitor must occupy the seat indicated by row and number on their ticket. Visitors will be assisted by ushers in finding their respective seats indicated on their tickets.
- 6.5. The HSO reserves the right to deny Visitors access to certain auditorium seats after purchasing the relevant ticket or season pass due to technical, security, artistic and other unforeseen circumstances. In this case, the HSO will send a notice to the Customer in question - if the relevant contact details were entered upon purchase - and do their utmost to make possible for affected Visitors to view the performance from seats of equivalent quality or compensate the Customer by refunding the ticket price or otherwise.
- 6.6. The HSO will reserve a limited number of designated places for wheelchair Visitors, which can be accessed without obstacles. These places will be sold by the HSO at fixed purchase prices with the proviso that the relevant tickets are non-transferable.
- 6.7. Some tickets are for seats only offering limited view of the stage. Upon purchasing the ticket or season pass, the HSO will provide information on this circumstance, and the price of such tickets or season passes will also be determined with this fact in mind. After the performance, there is no room for complaint due to limited stage view and the HSO will not refund the ticket or season pass price or provide compensation in any other way.

- 6.8. Az előadásra késve érkező Látogató a helyét kizárólag a szünetben foglalhatja el. Ha az előadás során nincs szünet, úgy az előadás megkezdését követően nincs lehetőség a nézőtéren helyet foglalni és az előadást megtekinteni.
- 6.9. Az előadást minden Látogató a saját felelősségére tekintheti meg. A Látogató köteles a játszóhelyek – különösen a műemléki védelem alatt álló Magyar Állami Operaház – épületeit, helyiségeit megóvni, rendeltetésüknek megfelelően használni, a környezetet tisztán, rendben tartani, továbbá az előírásoknak megfelelően kezelni az épületben található eszközöket, berendezéseket és felszereléseket.
- 6.10. A MÁO előadásain bármilyen eszközzel történő kép- vagy hangrögzítés tilos. Kép- és hangfelvétel készítése és felhasználása szerzői jogi jogkövetkezményeket von maga után. Amennyiben a Látogató felszólítás ellenére sem hagy fel a rögzítéssel, a Látogatót a nézőtéri felügyeletnek vagy a biztonsági szolgálatnak jogában áll távozásra felszólítani.
- 6.11. A játszóhelyek területén elvesztett értéktárgyakért a MÁO nem vállal felelősséget. A Látogató köteles a játszóhelyen rendelkezésre álló ruhatárt igénybe venni. A MÁO felelőssége a ruhatárban elhelyezett olyan dolgokra terjed ki, amelyeket a Látogatók ezen intézményekben rendszerint magukkal szoktak vinni. Amennyiben a Látogató olyan értékes tárggyal érkezik, melyet nem kíván elhelyezni a ruhatárban, és méreténél fogva a nézőtéri biztonságos elhelyezés megoldható (pl. a szék alatt), úgy annak leadása nem kötelező. Páholyba szóló jegy esetén a Látogató a ruhatár használatára nem köteles.
- 6.12. A MÁO fenntartja magának a jogot, hogy az általában elvárható magatartási szabályoknak meg nem felelő személyeket a játszóhelyeire ne engedje be, vagy bármikor őket onnan kizárhassa. A játszóhelyekre a biztonságra veszélyes, és/vagy a közönséget zavaró tárgyat, továbbá ételt, illetve italt tilos bevinni. A rendbontó, illetve a közönség élményét bármilyen módon zavaró Látogatót a nézőtéri felügyeletnek vagy a biztonsági szolgálatnak jogában áll távozásra felszólítani.
- 6.13. Ha a meghirdetett előadás adatlapján korosztályi ajánlás található, az előadás látogatását a megjelölt kor alatt a MÁO nem javasolja. A kifejezetten gyermekeknek szóló előadásoknál is javasolt a korosztályi ajánlást figyelembe venni. Ha az előadáson részt vevő kiskorú a magatartásával zavarja a közönség élményét, a nézőtéri felügyeletnek vagy a biztonsági szolgálatnak jogában áll távozásra felszólítani a kiskorút és kísérőjét.
- 6.8. Visitors arriving late for a performance may only take their seats during intermission. If there is no intermission during the performance, Visitors may not enter the auditorium or attend the performance after it has started.
- 6.9. All Visitors should attend performances at their own risk. Visitors must protect the buildings and premises of performance venues – especially the architecturally listed Hungarian State Opera House – use them according to their intended purpose, keep their environment clean and tidy and handle the devices, equipment and facilities in the buildings as required.
- 6.10. No images, video or sound may be recorded at the HSO's performances by any means. Recording and using images, video or sound may entail legal consequences related to copyright validation. In the event that the Visitors fail to stop recording the performance despite being instructed to do so, auditorium management or the security service has the right to ask the offending Visitor to leave the auditorium.
- 6.11. The HSO will not be responsible for valuables lost at the performance venues. The Visitor must use the cloakrooms available at the performance venues. The HSO will only be responsible for items checked in the cloakrooms that Visitors usually bring along to such institutions. If the Visitor brings along a valuable item they do not wish to have checked and due to size, it can be safely placed in the auditorium (e. g. under the seat), checking is not required. In the case of an opera box ticket, the Visitor is not required to use the cloakroom.
- 6.12. The HSO reserves the right to deny access to its performance venues to persons not complying with generally expected codes of conduct or exclude them at any time. Objects harmful to the performance venue or safety and/or disturbing the audience, or food or drink may not be brought to the auditoriums. The auditorium management or the security service may ask any Visitor engaging in a disorderly conduct or disturbing the audience in any way to leave the premises.
- 6.13. If any age-related recommendation is indicated on the information sheet of the performance announced, the HSO does not recommend attendance below the age indicated. Age-related recommendations should also be taken into account for performances specifically intended for children. If the conduct of a minor participating in a performance disturbs the audience, the auditorium management or security service has the right to ask the minor and their guardian to leave.

- 6.14. Rendkívüli esemény (pl. tűz, bombariadó) esetén a Látogató köteles betartani a MÁO dolgozóinak utasításait, valamint a játszóhely kiürítési tervében szereplő előírások szerint viselkedni. Mindenki köteles megtenni minden tőle elvárhatót a saját és mások életének, testi épségének, valamint a MÁO és mások vagyonának, a MÁO épületének, játszóhelyének, berendezéseinek és eszközeinek védelme, illetve veszélyeztetésének elkerülése érdekében. A MÁO dolgozóinak intézkedése a Látogatóra nézve kötelező érvényűek.
- 6.15. A jelen ÁSZF rendelkezéseit és az általában elvárható magatartási szabályokat be nem tartó, az előadást zavaró Látogatót a nézőtéri felügyelet vagy a biztonsági szolgálat munkatársai felszólítás után jogosultak kikísérni a játszóhelyről, szükség esetén a kivezetés iránt hatósági intézkedést kérni. Az önhibára visszavezethető távozás esetében a Látogató sem a jegy árának visszatérítésére, sem egyéb kompenzációra nem jogosult.
- 6.16. A jelen pontokban foglalt rendelkezések a MÁO házirendjének szabályai. Az a Látogató, aki ezen szabályokat megsérti, figyelmeztetés után meghatározott időre vagy véglegesen kitiltható az épületből, és ellene hatósági eljárás is kezdeményezhető. A jelen ÁSZF-be foglalt szabályok megszegéséből fakadó károkért a szabályokat megszegő, illetve az érte felelősséggel tartozó személy felel. Ha a jelen ÁSZF megszegése egyben jogszabálysértést is jelent, a szabálysértő Látogató viseli a jogszabálysértésért való felelősséget, és őt terhelik az egyes jogszabályokban rögzített szankciók.
- 6.14. In any extraordinary event (e.g. fire, bomb threat), the Visitor must follow the instructions of the HSO's employees and observe regulations of the venue's evacuation plan. Everyone must do their utmost to protect and avoid endangering their own and others' lives and limbs and the assets of the HSO and others, the building, performance venues, equipment and facilities of the HSO. Visitors must comply with any measures taken by the HSO employees.
- 6.15. The auditorium management or security service may escort visitors not compliant with the provisions of these GTC and the generally expected codes of conduct and those disturbing the performance from the venue after relevant warning and if necessary, they may request official enforcement by the competent authorities. If the Visitor's departure from the auditorium is attributable to their own fault, they will not be entitled to either a refund of the ticket price or any other compensation.
- 6.16. The provisions contained in these sections are the rules of the HSO's Visitor Policy. Visitors violating these rules may be banned from the building either for a specific period of time or permanently after receiving relevant warning and may be subject to official enforcement by the competent authorities. The person violating the rules specified these GTC or the person responsible for the latter's action will be liable for any damage arising from such violation. In the event that violation of these GTC also represents a violation of relevant legislation, the Visitor in violation will bear the responsibility for such violation and any sanctions stipulated in the specific legislation.

7. BÉRLETEKRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

- 7.1. A MÁO meghatározott előadásaira érvényes bérlet névre szóló, egyedi tervezésű plastikkártya. A jegyek felhasználására vonatkozó feltételeket a bérletekre megfelelően és ésszerűen alkalmazandók.
- 7.2. A MÁO a bérlettel rendelkező Látogató részére a soron következő évad bérletértékesítése során vásárlási kedvezményeket biztosíthat (pld. bérletújítás), azzal, hogy a MÁO fenntartja magának a jogot az ár- és értékesítési politikájának megváltoztatására.
- 7.3. A bérletekről a MÁO minden évadot megelőzően „Bérleti tájékoztató” útján ad tájékoztatást az adott évadra érvényes bérletkonstrukciókról.
- 7.4. A plastikkártya elvesztése, ellopása vagy megrongálódása esetén a MÁO a Vevő kérésére gondoskodik a plastikkártya pótlásáról. A kártyapótlás díja minden esetben 500 Ft.

7. SPECIFIC PROVISIONS FOR SEASON PASSES

- 7.1. The season pass valid for specific HSO performances is a personalized, uniquely designed plastic card. The terms and conditions for use of tickets will appropriately and reasonably apply to season passes.
- 7.2. The HSO may provide for the Visitor holding a season pass certain sales discounts upon next season's season pass sales (e.g. season pass renewal) under the proviso that the HSO reserves the right to amend their pricing and sales policy.
- 7.3. The HSO will provide information on season pass series for the given season in a "Pass Information Booklet" prior to each season.
- 7.4. In the event of loss, theft or damage of the plastic card, the HSO will arrange replacement of the same at the Customer's request. The card replacement fee will be HUF 500 in each case.

7.5. A bérletértékesítésre jogosult harmadik féltől vásárolt, nem névre szóló bérletet a Vevőnek lehetősége van az első előadást megelőzően az Opera Értékesítési Centrumban regisztrálni. A regisztrációval a bérletre felvezetésre kerül a jogosult neve.

8. AZ ELÁLLÁS JOGA

8.1. A MÁO a megvásárolt jegyeket és bérleteket – a 9. pontban foglalt kivétellel – nem váltja vissza.

8.2. A MÁO tájékoztatja a Vevőket, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. §. (1) bekezdése I) pontja alapján az elállási jog, illetve felmondási jog nem gyakorolható, ha a szolgáltatás egy meghatározott időpontra (adott napra, határnapra) szól. Erre tekintettel a jelen ÁSZF alapján történő online jegyértékesítés tekintetében nem alkalmazandó a kormányrendelet 20. §-a szerinti, a fogyasztókat egyébként megillető elállási és felmondási jog.

9. A MŰSOR- ÉS SZEREPLŐVÁLTOZÁS, AZ ELŐADÁS ELMARADÁSA

9.1. A MÁO a műsor- és szereplőváltás jogát fenntartja. Nem minősül az előadás elmaradásának, ha az előadásban az eredetileg meghirdetethez képest más szereplők lépnek fel (szereplőváltás), illetve, ha egyes műsorszámokból álló eladások (pld. koncertek, gálaestek) műsora megváltozik.

9.2. Amennyiben a szerződés szerű teljesítés a MÁO ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény miatt marad el (pld. az előadás félbeszakad), és nem volt elvárható, hogy az adott körülményt elkerülje vagy elhárítsa (vis maior), úgy a szerződés szerű teljesítés elmaradásáért a MÁO nem felel, és a szerződés megszűnik. Vis maiornak minősül különösen, de nem kizárólagosan a háború, lázadás, zavargás, járvány, terrorcselekmény, sztrájk, baleset, tűzvész, árvíz, súlyon energiaellátási zavar vagy más olyan, előre nem látható és elháríthatatlan akadály, amely a MÁO hatókörén kívül esik, és emiatt nem képes valamely kötelezettségét, szolgáltatását szerződés szerűen teljesíteni. Ebben az esetben a MÁO a jegye és bérletek árát nem köteles visszatéríteni.

9.3. Ha annak megkezdése előtt az előadás vis maior miatt lemondásra kerül és elmarad, úgy a teljesítés lehetetlenné válása okán a szerződés megszűnik. Az előadás ilyen módon történő elmaradása esetén a MÁO, a Vevő választása szerint, a megvásárolt jegy vételárát visszatéríti vagy más előadásra becseréli. A MÁO

7.5. The Customer may register their non-personalized season pass purchased from a third party entitled to sell season pass series at the Opera Sales Center prior to the first performance. Upon registration, the holder's name will be entered on the season pass.

8. RIGHT OF WITHDRAWAL

8.1. The HSO will not refund tickets or season passes purchased, with the exception of the provisions in section 9.

8.2. The HSO hereby informs the Customers that pursuant to § 29 (1) (I) of Govt. Decree 45/2014 (II. 26) on detailed rules of contract between consumers and business organizations, the right of withdrawal or right of termination may not be exercised if the service pertains to a specific date (given day, deadline). In this regard, the right of withdrawal and termination otherwise available to consumers pursuant to § 20 of the Government Decree will not apply to online ticket sale pursuant to these GTC.

9. CHANGE IN PERFORMED PIECE(S) AND PERFORMERS, CANCELLATION OF PERFORMANCE

9.1. The HSO reserves the right to change performed piece(s) and/or performers. It will not be deemed a cancellation of performance if others than originally announced are featured in the relevant performance (change of performers) or the lineup of miscellaneous pieces (e. g. concerts, gala evenings) changes.

9.2. In the event that performance pursuant to the contract is frustrated due to any unforeseen circumstance outside the HSO's control at the time of contract conclusion (e. g. the performance is interrupted) and the HSO could not be expected to avoid or eliminate the given circumstances (force majeure), the HSO will not be responsible for failing to perform the contract, which will be terminated. Force majeure will include (without limitation) war, revolts, riots, epidemics, terrorist acts, strikes, accidents, fires, floods, severe disruptions of power supply or any unforeseeable or unavoidable obstacles that are beyond the HSO's control for which the HSO is unable to perform any of their obligations and/or services in accordance with the contract. In this case, the HSO will not be obliged to refund the prices of relevant tickets or season passes.

9.3. If the performance is cancelled due to force majeure before its start, the contract will be terminated due to frustration of performance. If the performance is cancelled in this way, the HSO will, at the Customer's discretion, refund the purchase price of the relevant ticket or exchange it for another performance. The HSO

minden tőle elvárható megtesz annak érdekében, hogy az előadás esetleges elmaradása esetén a Vevőt, illetve a Látogatót tájékoztassa és a jegyek visszaváltását vagy becserélését elősegítse. A MÁO közzéteszi a www.opera.hu honlapján a jegyvisszaváltásra vagy cseréjére vonatkozó információkat. A visszaváltásra vagy cserére a MÁO által megadott időben, a meghirdetéstől számított 30 napos jogvesztő határidőn belül, az eredeti jegy és a vásárlást igazoló bizonylat felmutatása mellett van lehetőség. A visszaváltás a jegy teljes árán történik, a jegy árán felül a MÁO semmilyen további költség vagy kár megtérítésére nem köteles.

10. ADATVÉDELEM

- 10.1. A MÁO az értékesítés során birtokába jutott adatokat 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: **GDPR**), továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásai szerint bizalmasan kezeli, kizárólag a vásárlások teljesítéséhez használja fel, azokat harmadik személynek semmilyen formában tovább nem adja.
- 10.2. Az adatkezelés jogalapja a jegyvásárlás esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, a jegyek visszaváltása, vagy becserélése, továbbá a panaszkezelések során a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) és e) pontja.
- 10.3. A Vevő és/vagy Látogató által a MÁO rendelkezésére bocsátott személyes adatokra MÁO Adatkezelési Szabályzata irányadó, mely a www.opera.hu honlapon hozzáférhető. Online jegyvásárlás esetén az Interticket adatkezelési tájékoztatója az irányadó.
- 10.4. A Vevő kijelenti, hogy a vásárlás során megadott adatai a valóságnak megfelelnek. A MÁO kizárja felelősségét a vásárlás során megadott téves, hibás vagy hamis adatok vagy e-mail cím megadásából eredő kárért. A MÁO a Vevő által megadott adatoknak megfelelően felel a teljesítésért és a számla kiállításáért.
- 10.5. A MÁO tájékoztatja Vevőket, hogy a honlapján történő vásárlás során a digitális adattartalom az alábbiak szerint működik és az alábbi műszaki intézkedések kerülnek alkalmazásra: a MÁO a rendszerében lévő adatokat olyan szervereken tárolja melyeknek elérhetősége éves szinten 99,9% feletti. A MÁO az adattartalmat RAID technológiával több merevlemezen tárolja a szervereken, így, ha bármelyik merevlemez megsérül, a rendszer működőképes marad a

will do their utmost to inform the Customer and/or the Visitor in the event of any cancellation and facilitate the refund or exchange of tickets. The HSO will publish information on ticket refund or exchange on the www.opera.hu website. Refunds or exchanges will be possible within a period specified by the HSO, i. e. within a 30-day forfeiture deadline from the relevant announcement, against presentation of the original ticket and the proof of purchase. The full ticket price will be refunded and the HSO will not be liable for any damages or costs in addition to said ticket price.

10. PRIVACY POLICY

- 10.1. Pursuant to the provisions of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) (hereinafter: **GDPR**), as well as Act CXII of 2011 on informational self-determination and freedom of information, the HSO will handle any information or data received during the sales process confidentially and use it exclusively for the completion of purchases, without disclosing it to third parties in any form.
- 10.2. The legal basis for data processing will be Article 6 (1) (b) of GDPR for ticket purchases and Article 6 (1) (c) for refund, exchange of tickets and complaint handling.
- 10.3. Personal data provided by the Customer and/or Visitor to the HSO will be subject to the HSO Data Management Policy, available on the www.opera.hu policy. Online ticket purchases will be subject to Interticket's data management information material.
- 10.4. The Customer hereby confirms that the information and details during the purchase are correct. The HSO hereby rules out their liability for any damage rising from the entry of incorrect, erroneous or false information or e-mail address entered during the purchase. The HSO will be responsible for contract performance and issuance of the invoice according to information provided by the Customer.
- 10.5. The HSO hereby informs the Customers that during the sales and purchase procedure on its website, the digital data content functions as follows and the following technical measures are applied: the HSO stores the relevant data in its systems on servers with an annual availability level over 99.9%. The HSO will store the data content on multiple hard disks on the servers using RAID technology, so if any hard disk is damaged, the system will remain in service even with the remaining

megmaradt merevlemezekkel is. A kiesett háttértároló szerepét automatikusan tartalék (ún. hot-spare) veszi át. A magas rendelkezésre állás (High Availability) szolgáltatás keretében virtuális adatbázis szerver hardver probléma esetén automatikusan átköltözik másik fizikai szerverre. Szervereink és adatbázisunk rendszeres biztonsági frissítése ütemezett módon megoldott. Rendszeresen mentés készül a teljes adattartalomról, így probléma esetén az eredeti adattartalom visszaállítható. Szervereink tűzfalal védett hálózaton üzemelnek. A külső felhasználók webes böngészője (melyben a vásárlás történik) és a szervereink között titkosított csatornán zajlik a kommunikáció. Áramszünetek és túlfeszültség ellen szünetmentes tápegységeket (UPS) alkalmazunk. A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képessége: a kifejlesztett szoftverfunkciók többszintű tesztelés után kerülnek élesítésre, így a biztosított az alkalmazása üzemszerű és hibamentes működése adott operációs rendszer platformon és hardvereken. A MÁO a rendszerében lévő adatokat iparági standardnak számító MSSQL adatbázisban tárolja.

11. PANASZKEZELÉS, VITARENDEZÉS

11.1. A Vevő vagy a Látogató a jegy- és bérletértékesítéssel, illetve az előadással kapcsolatos panaszait, észrevételeit az alábbi helyen és elérhetőségeken, szóban vagy írásban jelezheti:

Postai úton: **Magyar Állami Operaház**
1061 Budapest, Andrásy út 22.

E-mailen: jegy@opera.hu

Személyesen:
Opera Értékesítési Centrum
1061 Budapest, Hajós utca 13-15, földszint 1, 90-es kapucsengő
Nyitvatartás: hétköznap 10-17.00 óra között

Operaház jegypénztár
1061 Budapest, Andrásy út 22.
Nyitvatartás: hétfőtől vasárnapig 10-20.00 óra között, előadás napján az adott előadástól függően az első szünet végéig – jelenleg felújítás alatt.

Erkel Színház jegypénztár
1087 Budapest, II. János Pál pápa tér 30.
Nyitvatartás: hétfőtől vasárnapig 10-20.00 óra között, előadás napján az adott előadástól függően az első szünet végéig

Eiffel Műhelyház jegypénztár
1101 Budapest, Kőbányai út 30.

hard disks. The function of the malfunctioning storage devices is automatically assumed by a hot spare. Within the scope of a high availability service, a virtual database server will automatically move to a physical server in the event of a hardware problem. Scheduled regular security updates to our servers and databases are guaranteed. The complete data content is regularly saved, to be restored in case of a problem. Our servers operate on a firewall-protected network. Communication takes place via an encrypted channel between the web browsers of our external users (where the purchase takes place) and our servers. We apply uninterruptible power supplies (UPS) in case of power failures and surges. Interoperability of digital data content with hardware and software: software functions developed will be switched live after multi-level testing, so appropriate error-free operation is ensured on a given operating system platform and hardware. The HSO stores data in its system in an industry-standard MSSQL database.

11. COMPLAINT HANDLING AND DISPUTE RESOLUTION

11.1. The Customer or the Visitor may raise their complaints or observations concerning the sale of tickets or season passes or the performance verbally or in writing at the following location(s)/contact address(es)

By regular mail: **Hungarian State Opera**
1061 Budapest, Andrásy út 22.

By e-mail: jegy@opera.hu

In person:
Opera Sales Center
1061 Budapest, Hajós utca 13-15, ground floor room 1, intercom no. 90.
Opening hours: weekdays between 10:00 AM-05:00 PM

Opera House ticket office:
1061 Budapest, Andrásy út 22.
Opening hours: Monday - Sunday 10:00 AM-08:00 PM, on performance days until the end of the first intermission, depending on the performance – currently under renovation

Erkel Theater ticket office
1087 Budapest, II. János Pál pápa tér 30.
Opening hours: Monday - Sunday 10:00 AM-08:00 PM, on performance days until the end of the first intermission, depending on the performance.

Eiffel Art Studios ticket office
1101 Budapest, Kőbányai út 30.

Nyitvatartás: előadás napján az adott előadást megelőző egy órával korábban nyit és az első szünet végéig tart nyitva

11.2. A MÁÓ a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Vevő vagy Látogató a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a MÁÓ a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vevőnek vagy Látogatónak átadni; a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vevőnek vagy Látogatónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. A MÁÓ a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látja el.

11.3. Az írásbeli panaszt a MÁÓ a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt, elsősorban a Vevő vagy Látogató által megadott e-mail címre történő megküldéssel. A panaszt elutasító álláspontját a MÁÓ indokolni köteles.

11.4. A MÁÓ tájékoztatja a Vevőket és Látogatókat, hogy a panaszuk elutasítása esetén jogosultak a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerinti fogyasztóvédelmi hatósági jogkörrel rendelkező kormányhivatalhoz fordulni jogorvoslatért. Az adott ügy elbírálására a Vevő vagy Látogató, illetve a MÁÓ székhelye szerinti kormányhivatal illetékes. A kérelem bármelyik illetékes kormányhivatalhoz benyújtható. A MÁÓ székhelye szerint illetékes kormányhivatal:

**Budapest Főváros Kormányhivatala
Fogyasztóvédelmi Főosztály**
Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.
Telefon: +36-1-450-25-98
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

11.5. A MÁÓ tájékoztatja a Vevőket és Látogatókat, hogy a panaszuk elutasítása esetén jogosultak békéltető testülethez fordulni. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Az eljárásra a fogyasztónak minősülő Vevő vagy Látogató lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti vagy a kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A

Opening hours: on the day of the performance it opens one hour before the performance and is opened until the end of the first intermission

11.2. The HSO will investigate any verbal complaint immediately and remedy the problem if necessary. If the Customer or Visitor disagrees with complaint handling or immediate investigation of said complaint is not possible, the HSO must immediately prepare a relevant record of the complaint as well as the HSO's position statement in the matter and hand over a duplicate copy of the latter to the Customer or Visitor on the spot in the event of a complaint raised in person; or in the event of a complaints communicated by telephone or any other electronic telecommunications service, said copy must be sent to the Customer or Visitor no later than at the time of a response to the merits of the problem. The HSO will assign a unique identification number to a verbal complaint communicated by telephone or any other electronic communications service.

11.3. The HSO must reply to the merits of the relevant written complaint in writing within 30 days of its receipt and take appropriate action to ensure its communication, primarily by sending it to the e-mail address specified by the Customer or Visitor. The HSO will properly substantiate any rejection of the complaint.

11.4. The HSO hereby informs Customers and Visitors that in the event of rejection, they are entitled to refer their case for legal remedy to the competent Government Office in charge of consumer protection pursuant to Govt. Decree 387/2016 (XII. 2.) on designating a consumer protection authority. The competent Government Office based on the Customer's or Visitor's domicile or the HSO's registered office will be entitled to adjudicate the case. The relevant application may be submitted to any competent government office. Competent government office according to the HSO's registered address:

Government Office of Budapest, Consumer Protection Division
Address: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em. (3rd floor)
Phone: +36-1-450-25-98
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

11.5. The HSO hereby informs Customers and Visitors that they are entitled to refer their case to a conciliation body in the event of rejection of their complaint. Out-of-court settlement of the relevant consumer dispute falls within the competence of the conciliation body. The conciliation body's purpose is to attempt an agreement between the parties to settle the respective consumer dispute, and to pass a decision in the event of lack of settlement to uphold consumer right in a simple, speedy, efficient and cost-effective manner. The competent conciliation body according to the place of residence or dwelling of the Customer or Visitor (deemed as consumer) or that specified in the relevant application

megyei szinten szerveződő békéltető testületek honlapjai (székhelye, telefonos elérhetősége, internetes elérhetősége és levelezési címe) elérhetők az alábbi címen: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>. A MÁO székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: +36-1-488-21-86
Telefon: +36-1-488-21-31

A panasz elutasítása esetén a MÁO egyedileg tájékoztatja a Vevőt vagy Látogatót arról, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárását.

12. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

- 12.1. A MÁO a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem aláírója és annak nem vetette alá magát.
- 12.2. A jelen ÁSZF magyar és angol nyelven készült, értelmezésében, valamint az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog szabályai az irányadók.

will be entitled to conduct the proceedings. Websites (registered offices, phone numbers, e-mail or mailing addresses) of county-level conciliation bodies are available at the following website: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>. Competent conciliation body according to the HSO's registered address:

Budapest Conciliation Body

Address: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. (3rd floor) 310.
Mailing address: 1253 Budapest, Pf (PO Box) 10.
E-mail address: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: +36-1-488-21-86
Phone: +36-1-488-21-31

In the event that the complaint is rejected, the HSO will inform the Customer or Visitor on an individual basis whether it will rely on a conciliation procedure to settle the consumer dispute.

12. CLOSING PROVISIONS

- 12.1. The HSO is not a signatory and has not submitted to any code of conduct subject to the Act prohibiting unfair commercial practices against consumers.
- 12.2. These GTC have been drawn up in Hungarian and English, with its construction or any issues not regulated by the same being governed by Hungarian law.