

**A Magyar Állami Operaház jegyértékesítési és kulturális szolgáltatásaira vonatkozó általános szerződési feltételek  
(a továbbiakban: ÁSZF)**

Hatályos 2024. június 15. napjától.

**1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK**

- 1.1. A szolgáltató adatai:  
Név: **Magyar Állami Operaház**  
Székhely: 1061 Budapest, Andrásy út 22.  
Adószám: 15309439-2-42  
E-mail cím: [jegy@opera.hu](mailto:jegy@opera.hu)  
Honlap: [www.opera.hu](http://www.opera.hu)  
(a továbbiakban: **OPERA**)
- 1.2. **Hatály:** Az ÁSZF hatálya kiterjed az OPERA által bemutatandó előadásokra szóló jegyek és bérletek (a továbbiakban együtt mint „**jegy**”) értékesítésére, a jegyek és bérletek felhasználására, az OPERA szolgáltatásainak igénybevételére, magatartási szabályokra, illetve a felek között létrejövő jogviszonnyal kapcsolatos további jogokra és kötelezettségekre. Az értékesítésre vonatkozó rendelkezések nem vonatkoznak azokra az esetekre, amikor a vásárló harmadik féltől vásárol jegyet vagy bérletet. Ilyen esetben a megvásárolt jegyekre és bérletekre a harmadik fél eladó által meghatározott feltételek az irányadók.
- 1.3. **ÁSZF elfogadása:** Az ÁSZF rendelkezéseit a vásárló a jegy megvásárlásával, a látogató a jegy felhasználásával magára nézve kötelezőnek fogadja el.
- 1.4. **Értelmező rendelkezések:**  
a) **Bérlet:** több előadás megtekintésére szóló jegy. A jegyre vonatkozó szabályokat észszerűen alkalmazni kell a bérletre is.  
b) **Jegy:** az ÁSZF szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító, papír alapon vagy elektronikus formában előállított belépőjegy, amely tartalmazza a szolgáltatás (pl. előadás) lényeges információit.  
c) **Vásárló:** az OPERA által értékesített jegyet megvásárló természetes vagy jogi személy.  
d) **Látogató:** az érvényes jegyet felhasználó (bemutató) természetes személy.

**2. SZERZŐDÉSKÖTÉS**

- 2.1. A vásárló az előadásokra az OPERA honlapján megjelölt állandó vagy eseti értékesítési helyeken, illetve az OPERA honlapján online vásárolhat jegyet. A vásárló az aktuális jegyárakról az OPERA honlapján és az értékesítési helyeken tájékozódhat. Az OPERA meghatározott időközönként kedvezményeket hirdet, amelyek részletes szabályairól a honlapján, hírlevélben és értékesítési helyein ad tájékoztatást.
- 2.2. A honlapon történő online vásárlást a számítógépes jegyértékesítési rendszer szolgáltatója, egyben a jegyértékesítésben közreműködőként részt vásárló társaság (szolgáltató) biztosítja. Ezen szolgáltatás tekintetében külön általános szerződési feltételek érhetők el a honlapon.
- 2.3. A jegyek személyes vásárlására vonatkozó szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, iktatásra nem kerül, így utólag nem

**General Terms and Conditions for the Ticket Sales and Cultural Services of the Hungarian State Opera  
(hereinafter: GTC)**

Effective from 15 June 2024.

**1. INTRODUCTORY PROVISIONS**

- 1.1. Service provider's details:  
Name: **Hungarian State OPERA**  
Seat: 1061 Budapest, Andrásy út 22.  
VAT No.: 15309439-2-42  
E-mail: [jegy@opera.hu](mailto:jegy@opera.hu)  
Website: [www.opera.hu](http://www.opera.hu)  
(hereinafter referred to as the “**OPERA**”)
- 1.2. **Scope:** The scope of the GTC covers the sale of tickets and passes for performances presented by the OPERA, the use of tickets and season tickets (hereinafter collectively referred to as the “**ticket**”), and the services of the OPERA, the rules of conduct and other rights and obligations relating to the legal relationship between the parties. The provisions on sales do not apply to cases where the customer purchases tickets or season tickets from third parties. In such a case, the terms and conditions of the third party seller shall apply to the tickets and season tickets purchased.
- 1.3. **Acceptance of the GTC:** The provisions of the GTC are accepted by the customer by purchasing the ticket and by the visitor by using the ticket.
- 1.4. **Explanatory provisions:**  
a) **Season ticket:** tickets to attend several different performances. The rules for tickets should reasonably apply to season tickets.  
b) **Ticket:** a paper or electronic entry ticket for a service under the GTC, containing essential information about the service (e.g. a performance).  
c) **Customer:** the natural or legal person purchasing the ticket sold by the OPERA.  
d) **Visitor:** a natural person using ("holding") a valid ticket.

**2. CONCLUSION OF CONTRACT**

- 2.1. The customer may purchase tickets for performances at the permanent or ad hoc points of sale indicated on the OPERA website or online on the OPERA website. The customer can find out the current ticket prices on the OPERA website and at the points of sale. OPERA will announce discounts at specified intervals, the details of which will be made available on its website, in its newsletter and at its points of sale.
- 2.2. The online purchase on the website is ensured by the provider of the computerised ticketing system, which is also the company (service provider) involved in the ticketing process. Specific general terms and conditions for this service are available on the website.
- 2.3. The contract for the personal purchase of tickets is not a written contract and is not filed and therefore not accessible afterwards.

hozzáférhető. A szerződés létrejöttét az elektronikusan elmentett vásárlási adatok igazolják, amelyeket az OPERA a számvitelre és az adózás rendjére vonatkozó jogszabályokban meghatározott ideig őriz. A felek között létrejövő szerződés nyelve a magyar.

- 2.4. A vételár a jegyen, valamint a jegyértékesítésre vonatkozó közleményeken feltüntetett ár, amely tartalmazza a hatályos jogszabályokban rögzített mértékű általános forgalmi adót is. Az OPERA minden évadban közzéteszi a játszóhelyeire vonatkozó jegyárakat, melyeket jogosult egyoldalúan módosítani. A vételár kiegyenlítése készpénzzel, utalvánnyal vagy bankkártyával történhet a vásárló választása szerint. A vásárló a vételár maradéktalan kiegyenlítését követően papír alapú vagy elektronikus jegyet kap, amelyet a vásárló vagy a látogató az ÁSZF szabályai szerint jogosult felhasználni.
- 2.5. Az OPERA a jegyek, és különösen a bérletek vásárlására további részletszabályokat, feltételeket határozhat meg, amelyekről a honlapján közzétett közlemények formájában tájékoztatja a vásárlókat. A fizetésre elfogadott utalványokról az OPERA a jegyértékesítési pontjain és honlapján tájékoztatja a vásárlókat.

### 3. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

- 3.1. Az ÁSZF szerinti szolgáltatás megfelelő minőségű nyújtása (pl. előadás lebonyolítása) az adott szolgáltatás szervezőjének a kötelezettsége. Ha a szolgáltatás nyújtója (pl. az előadás szervezője) nem az OPERA, úgy a szolgáltatásra (előadásra) vonatkozó közleményen, illetve a jegyen feltüntetésre kerül. Ilyen esetben az OPERA nem tartozik felelősséggel a szolgáltatás (előadás) minőségéért, lebonyolításáért, megvalósulásáért, elmaradásáért, valamint a fellépő művészek vagy más előadók szerepléséért.
- 3.2. Az ÁSZF szerinti szolgáltatás igénybevételére (pl. előadás megtekintésére) vonatkozó részvételi feltételeket az OPERA jogosult megállapítani. Ezen feltételek szolgáltatásonként (pl. előadásonként) eltérhetnek. Az OPERA a részvételi feltételeket a szolgáltatásra vonatkozó közleményében a honlapján közzéteszi. Az OPERA a szolgáltatásai tekintetében a magatartási szabályokat az ÁSZF mellékletét képező házirendben, az előadások megtekintésére vonatkozó korhatár-besorolásokat a honlapon rögzíti. A kifejezetten gyermekeknek szóló előadásoknál is javasolt a korosztályi ajánlást figyelembe venni. A részvételi feltételeknek nem megfelelő látogató a szolgáltatás igénybevételéből kártérítés nélkül kizárható. Bizonyos jegyek csak bizonyos látogatói kört jogosítanak fel a belépésre és a szolgáltatás igénybevételére (pl. életkorhoz kapcsolódó kedvezmény, szakmai jegy stb.). A jogosultság meglétét az OPERA személyzete belépéskor jogosult ellenőrizni. A belépés mindaddig megtagadható, amíg a használati jogosultságát a látogató nem igazolja. Az ilyen okból történő kizárás esetén a jegy vásárlója vagy a látogató kártérítésre nem jogosult.
- 3.3. A megvásárolt jegyek szabadon átruházhatók, kivéve a kifejezetten kerekesszéket használó látogatóknak eladott jegyet. Ha a jegyen más nem került feltüntetésre, a jegy az azon feltüntetett szolgáltatás egyszeri igénybevételére (pl. előadás egyszeri megtekintésére) jogosítja fel annak felmutatóját. A megvásárolt jegyet megőrzése a vásárló vagy a látogató felelőssége. Az elveszett, megsemmisült, vagy megrongálódott jegyek pótlására vagy cseréjére az OPERA nem köteles.
- 3.4. A jegyen feltüntetett kezdési időpont a színházi szokásoknak megfelelően tájékoztató jellegű, a tényleges kezdési időpont ettől eltérhet.

The conclusion of the contract is evidenced by the electronically stored purchase data, which OPERA keeps for the period specified in the legislation on accounting and taxation. The language of the contract between the parties is Hungarian.

- 2.4. The purchase price is the price indicated on the ticket and on the notices of ticket sale, including the rate of VAT as laid down by the legislation in force. OPERA publishes the ticket prices for its venues each season, which it is entitled to amend unilaterally. Payment of the purchase price may be made by cash, bank transfer or credit card, at the customer's option. Upon full payment of the purchase price, the customer shall receive a paper or electronic ticket which the customer or the visitor shall be entitled to use in accordance with the rules of the GTC.
- 2.5. The OPERA may lay down further detailed rules and conditions for the purchase of tickets, and in particular season tickets, which it will inform the customers of by means of notices published on its website. The OPERA shall inform customers of the vouchers accepted for payment at its ticket sales points and on its website.

### 3. GENERAL PROVISIONS

- 3.1. It is the obligation of the organiser of the service to provide the service under the GTC (e.g. the performance of a lecture) in a satisfactory quality. If the provider of the service (e.g. the organiser of the performance) is not the OPERA, it will be indicated on the notice or ticket for the service (performance). In such a case, the OPERA is not responsible for the quality, conduct, realisation or cancellation of the service (performance) or for the performance of the artists or other performers.
- 3.2. The OPERA is entitled to set the conditions of participation for the use of the service under the GTC (e.g. to attend a performance). These conditions may vary from service to service (e.g. performance to performance). The OPERA will publish the conditions of participation on its website in its communication on the service. The OPERA sets out the rules of conduct for its services in the rules of conduct annexed to the GTC, and the age ratings for the viewing of performances on the website. For performances specifically for children, it is also recommended to take into account the age recommendation. Visitors who do not comply with the conditions of participation may be excluded from the service without compensation. Certain tickets entitle only a certain group of visitors to access and use the service (e.g. age-related discount, professional ticket, etc.). OPERA staff are entitled to check eligibility upon entry. Access may be refused until the visitor provides proof of entitlement to use the OPERA. In the event of exclusion for such a reason, the ticket purchaser or the visitor shall not be entitled to compensation.
- 3.3. Purchased tickets are freely transferable, except for tickets sold specifically for wheelchair users. Unless otherwise indicated on the ticket, the ticket entitles the holder to a single use of the service indicated on the ticket (e.g. a single visit to a performance). It is the responsibility of the customer or visitor to keep the ticket purchased. The OPERA is not obliged to replace, or exchange lost, destroyed, or damaged tickets.
- 3.4. In line with theatrical customs, the start time indicated on the ticket is indicative and may differ from the actual start time.

- 3.5. Az érvényes jeggyel rendelkező látogató jogosult az adott szolgáltatás látogatóknak szóló területén tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket használni, továbbá a kapcsolódó szolgáltatásokat ingyenesen vagy díjazás ellenében igénybe venni. A látogató a jegyén feltüntetett sor- és székszámoknak megfelelő helyen köteles helyet foglalni. Az előadásra késve érkező látogatók csak a szünetben foglalhatják el helyüket, vagy amennyiben a helyzet megengedi, az előadás megzavarása nélkül, a hoszteszek segítségével léphetnek a nézőtérre, esetlegesen a megvásárolt jegytől eltérő hely elfoglalásával. Ugyanez vonatkozik a termet elhagyó és később visszamenni kívánó látogatókra. Bizonyos esetekben a jegyek a szolgáltatásnyújtás területén belül is csak bizonyos területek látogatására jogosítanak fel. Az OPERA jogosult egyes helyiségeit a látogatók elől elzárni.
- 3.6. Az OPERA fenntartja magának a jogot arra, hogy technikai, biztonsági, művészi, vagy egyéb, előre nem látott körülmény miatt meghatározott nézőtéri helyeket a jegy megvásárlását követően a Látogatók elől elzárjon. Ebben az esetben az OPERA az érintett vásárlónak - amennyiben vásárláskor elérhetőséget megadtak - értesítést küld, és a lehetőségekhez képest minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy az érintett látogatók a korábbival egyenértékű helyről tekinthessék meg az előadást. Ha ez nem lehetséges, akkor az OPERA a jegyár visszatérítésével vagy utalványra váltással kompenzálja a vásárlót.
- 3.7. Az előadásra szóló jegyek egy része olyan helyre szól, ahonnan a színpadi rálátás korlátozott. A jegy vásárlásakor az OPERA tájékoztatást ad erről a körülményről, továbbá ezen jegyek ellenértékének meghatározása is ennek figyelembevételével történik. Az előadást követően a korlátozott színpadi rálátás miatti panaszt az OPERA nem tudja elfogadni, és erre hivatkozva nem téríti vissza a jegy árát és egyéb módon sem nyújt kártalanítást.
- 3.8. Az OPERA szolgáltatásait minden látogató a saját felelősségére veheti igénybe. Valamennyi látogató köteles az OPERA helyiségeit, berendezéseit rendeltetésüknek megfelelően használni, és tartózkodni bármilyen károkozó magatartástól, különös figyelemmel az épületek műemlékvédelmi jellegére.
- 3.9. Az előadásokon bármilyen eszközzel történő kép- vagy hangrögzítés tilos, ideértve a mobiltelefonokkal készített kép- vagy hangfelvétel is. A jelen szabály be nem tartása, a jelen ÁSZF szerinti következményeken túl, szerzői- és szomszédos jogi jogsértés jogkövetkezményeit vonhatja maga után.
- 3.10. Az OPERA jogosult az általában elvárható magatartási szabályokat be nem tartó, illetve a láthatóan zavart viselkedésű személyek belépését megtagadni. A nézőtéri felügyelet vagy a biztonsági szolgálat jogosult az általában elvárható és a jelen ÁSZF szerinti magatartási szabályokat be nem tartó, rendbontó, illetve a közönség élményét bármilyen módon zavaró látogatót távozásra felszólítani, az épületből kikísérni, vagy szükség esetén rendőri intézkedést kezdeményezni. Ha az előadáson részt vásárló kiskorú a magatartásával zavarja a közönség élményét, a nézőtéri felügyelet vagy a biztonsági szolgálat jogosult a jelen ÁSZF szerint eljárni. Az önhibára visszavezethető távozás esetében a látogató kártérítésre nem jogosult. Valamely látogató visszatérő rendbontó, zavaró magatartása esetén az illető eltiltható az intézmény látogatásától.
- 3.11. A játszóhelyekre a biztonságra veszélyes, és/vagy a közönséget zavaró dolgokat, valamint ételt és italt tilos bevinni. A páholyokba a büfében vásárolt étel és ital bevihető, és elhelyezhető a páholyokban lévő asztalokon.
- 3.5. Visitors holding a valid ticket are entitled to access the visitor area of the service, to use the service facilities and to use the related services free of charge or for a fee. The visitor must take the seat corresponding to the number of rows and seats indicated on the ticket. Visitors arriving late for a performance may only take their seats during the interval or, if the situation permits, may enter the auditorium without disrupting the performance, with the assistance of the auditorium attendants, by taking a seat other than the one purchased in the evening. The same applies to visitors who leave the auditorium and wish to return later. In some cases, tickets allow access only to certain areas within the service area. The OPERA is entitled to close certain areas to visitors.
- 3.6. The OPERA reserves the right to block certain seats in the auditorium for technical, safety, artistic or other unforeseen circumstances after the purchase of the ticket. In such a case, OPERA will notify the affected customer, if contact details were provided at the time of purchase and will make all reasonable efforts to ensure that the affected Visitors are able to see the performance from an equivalent seat. If this is not possible, OPERA will compensate the customer with a refund of the ticket price or a voucher.
- 3.7. Some of the tickets for a performance are for a place where the view of the stage is limited. OPERA will inform the customer of this at the time of purchase and the price of these tickets will be determined accordingly. After the performance, the OPERA will not accept complaints about the limited view of the stage and will not refund or otherwise compensate the ticket price.
- 3.8. All visitors use the OPERA services at their own risk. All visitors are obliged to use the OPERA's premises and equipment in accordance with their intended purpose and to refrain from any damaging behaviour, with regard to the historic protection of the buildings.
- 3.9. Recording of images or sound by any means, including mobile phones, is prohibited during the presentations. Failure to comply with this rule may, in addition to the consequences under these GTC, lead to legal action for copyright and neighbouring rights infringement.
- 3.10. The OPERA has the right to refuse entry to persons who do not comply with the rules of conduct normally expected or who are visibly disorderly. The auditorium supervisor or security service is entitled to ask any visitor who does not comply with the rules of conduct normally expected and in accordance with these GTC, or who is behaving in a disorderly manner or in any way disturbing the public experience, to leave, to escort him/her out of the building or, if necessary, to initiate police action. If the behaviour of a minor attending a performance is disruptive to the audience, the auditorium supervisor or security service is entitled to act in accordance with these GTC. In the event of a self-inflicted walk-out, the visitor is not entitled to compensation. In the event of repeated disorderly or disruptive behaviour by a visitor, the visitor may be banned from visiting the institution.
- 3.11. It is forbidden to bring into the venues anything that is dangerous to safety and/or disturbing to the public, as well as food and drink. Food and drink purchased at the bar may be brought into the boxes and placed on tables in the boxes.

- 3.12. A játszóhelyek területén elvesztett értéktárgyakért az OPERA nem vállal felelősséget. A látogató köteles a játszóhelyen rendelkezésre álló ruhatárat igénybe venni. Az OPERA felelőssége a ruhatárban elhelyezett olyan dolgokra terjed ki, amelyeket a Látogatók ezen intézményekben rendszerint magukkal szoktak vinni. Amennyiben a látogató olyan értékű 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. Páholyra szóló jegy esetén a látogató a ruhatár használatára nem köteles.
- 3.13. Mindenki köteles megtenni minden tőle elvárható a saját és mások életének, testi épségének, valamint az OPERA és mások vagyonának, az OPERA épületének, játszóhelyének, berendezéseinek és eszközeinek védelme, illetve veszélyeztetésének elkerülése érdekében. Rendkívüli esemény (pl. tűz, bombariadó) esetén a látogató köteles betartani az OPERA dolgozóinak utasításait, valamint a játszóhely kiürítési tervében szereplő előírások szerint viselkedni.

#### 4. VÁLTOZTATÁS JOGA, ELŐADÁS ELMARADÁSA

- 4.1. Az OPERA fenntartja az időpont-, a helyszín-, a műsor- és szereplőváltás jogát. Nem minősül szerződésszegésnek, így például az előadás elmaradásának, ha az előadást az OPERA az előadást az eredetileg meghirdetett képest más helyszínen, időpontban, más szereplőkkel tartja meg, vagy ha a vegyes műsorszámokból álló előadások (például koncert, gála stb.) műsora megváltozik.
- 4.2. Az OPERA jegyet csak abban az esetben vált vissza, ha a saját szolgáltatás nyújtása teljes terjedelmében elmarad. Ebben az esetben az OPERA a vásárló választása szerint a megvásárolt jegy vételárát visszatéríti vagy más előadásra becseréli. A jegy visszaváltására vagy cseréjére az elmaradt szolgáltatás időpontjától számított 30 napos jogvesztő határidőn belül, az eredeti jegy és a vásárlást igazoló bizonylat felmutatása mellett van lehetőség. A visszaváltás a jegy vételárán történik, és a jegy vételárán felül az OPERA további kár megtérítésére nem köteles. A jegyek visszaváltására vagy cseréjére vonatkozó további információkat az OPERA a honlapján közzéteszi.
- 4.3. A nem az OPERA által szervezett és nyújtott szolgáltatás (rendezvény, előadás) elmaradása esetén a jegyvisszaváltás lehetőségéről a szervező gondoskodik, és a látogató a szervezőtől kaphat további felvilágosítást. Ilyen esetben az OPERA jegyvisszaváltást kizárólag a szervező kifejezett rendelkezése alapján végez. Ennek hiányában az Operát jegyvisszaváltási kötelezettség, és az elmaradt szolgáltatás tekintetében felelősség nem terheli.
- 4.4. Ha a szerződésszerű teljesítés az OPERA ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény miatt marad el (pl. az előadás félbeszakad), és nem volt elvárható, hogy az adott körülményt elkerülje vagy elhárítsa (*vis maior*), úgy a szerződésszerű teljesítés elmaradásáért az OPERA nem felel, és a szerződés megszűnik. *Vis maior*nak 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 az OPERA hatókörén kívül esik, és emiatt nem képes valamely kötelezettségét, szolgáltatását szerződésszerűen teljesíteni. Ebben az esetben az OPERA a jegye és bérletek árát nem köteles visszatéríteni.

- 3.12. The OPERA is not responsible for lost valuables in the venue area. The visitor is obliged to use the cloakroom available in the venue. The OPERA's liability shall cover items in the cloakroom which visitors normally take with them to these establishments. If a visitor arrives with a valuable item that he/she does not wish to place in the cloakroom and, due to its size, it can be safely placed in the auditorium (e.g. under a chair), it is not required to be handed in. In the case of a box ticket, the visitor is not obliged to use the cloakroom.
- 3.13. Everyone shall do everything in his/her power to protect his/her own life and the life and safety of others, and to protect or avoid endangering the property of OPERA and others, the OPERA building, the venue, equipment, and facilities. In the event of an emergency (e.g. fire, bomb threat), the visitor must follow the instructions of the OPERA staff and comply with the requirements of the venue evacuation plan.

#### 4. CANCELLATION OF PERFORMANCE

- 4.1. The OPERA reserves the right to change the timing, venue, programme, and cast. It shall not be considered a breach of contract, such as a cancellation of a performance, if the OPERA holds the performance at a different venue, time or with a different cast than originally announced, or if the programme of a performance consisting of mixed programmes (e.g. concert, gala, etc.) is changed.
- 4.2. The ticket will only be redeemed by the OPERA if the provision of the service is not provided in full. In this case OPERA will, at the customer's option, refund the purchase price of the ticket purchased or exchange it for another performance. The ticket may be redeemed or exchanged within a time limit of 30 days from the date of the cancelled service, on presentation of the original ticket and proof of purchase. The redemption is made at the purchase price of the ticket and OPERA is not liable for any additional damages beyond the purchase price of the ticket. Further information on the redemption or exchange of tickets will be published by OPERA on its website.
- 4.3. In the event of cancellation of a service (event, performance) not organised and provided by the OPERA, the organiser will provide the possibility of ticket redemption and the visitor can obtain further information from the organiser. In such a case, OPERA will only redeem tickets on the express instructions of the organiser. Otherwise, OPERA shall not be obliged to redeem tickets and shall not be liable for any loss of service.
- 4.4. If the contractual non-performance is due to circumstances beyond OPERA's control and unforeseeable at the time of the conclusion of the contract (e.g. the performance is interrupted), and it could not have been expected to avoid or prevent the circumstances (*force majeure*), OPERA is not liable for the non-performance and the contract is terminated. *Force majeure* shall be deemed to be, in particular, but not exclusively, war, riot, civil unrest, epidemic, act of terrorism, strike, accident, fire, flood, serious power supply disruption or other unforeseeable and unavoidable obstacle beyond OPERA's control, which prevents it from fulfilling its obligations or services in accordance with the contract. In this case, OPERA is not obliged to refund the price of the tickets and passes.

## 5. ELÁLLÁSI JOG

5.1. Az OPERA a megvásárolt jegyeket, a 4. pontban foglalt kivételekkel, nem váltja vissza. Az OPERA tájékoztatja a Vevőket, hogy a *fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet* 29. §. (1) bekezdése l) 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.

## 6. PANASZKEZELÉS, VITARENDEZÉS

6.1. A vásárló vagy a látogató a jegyértékesítéssel és kulturális szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos panaszait az alábbi helyen és elérhetőségeken, szóban vagy írásban jelezheti:

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

E-mailben: **jegy@opera.hu**

Személyesen: a honlapon közzétett jegyértékesítési pontokon, az ott rögzített nyitvatartási időben

6.2. Az OPERA a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló vagy látogató a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az OPERA 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. Az OPERA a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látja el.

6.3. Az írásbeli panaszt az OPERA a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt, elsősorban a vásárló vagy látogató által megadott e-mail címre történő megküldéssel. A panaszt elutasító álláspontját az OPERA indokolni köteles.

6.4. Az OPERA 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 vásárló vagy látogató, illetve az OPERA székhelye szerinti kormányhivatal illetékes. A kérelem bármelyik illetékes kormányhivatalhoz benyújtható. Az OPERA székhelye szerint illetékes kormányhivatal:

**Budapest Főváros Kormányhivatala**  
**Fogyasztóvédelmi Főosztály**  
Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.  
Telefon: +36-1-450-2598  
E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu)

6.5. Az OPERA 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

## 5. RIGHT OF WITHDRAWAL

5.1. The OPERA will not refund the tickets purchased, with the exceptions set out in Para. 4. The OPERA hereby informs the customers that pursuant to Sec. 29 (1) (l) 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.

## 6. COMPLAINT HANDLING AND DISPUTE RESOLUTION

6.1. The customer or the visitor may raise their complaints or observations concerning the sale of tickets or the performance verbally or in writing at the following location(s)/contact address(es)

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

Via e-mail: **jegy@opera.hu**

In person: at the ticket sales points published on the website, during the opening hours indicated there.

6.2. The OPERA 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 OPERA must immediately prepare a relevant record of the complaint as well as the OPERA'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 OPERA will assign a unique identification number to a verbal complaint communicated by telephone or any other electronic communications service.

6.3. The OPERA 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 OPERA will properly substantiate any rejection of the complaint.

6.4. The OPERA 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 OPERA'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 OPERA's registered address:

**Government Office of Budapest, Consumer Protection Division**  
Address: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.  
Phone: +36-1-450-2598  
E-mail: [fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu)

6.5. The OPERA 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

ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Az eljárásra a fogyasztónak minősülő vásárló vagy látogató lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti vagy a kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A vármegyei 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>.

Az OPERA székhelye szerint illetékes békéltető testület:

**Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Telefon: +36-1-488-2131

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

## 7. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

- 7.1. **Adatvédelem:** AZ OPERA tájékoztatja a vásárlókat és látogatókat, hogy a jegyértékesítéssel és kulturális szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos személyes adatok kezeléséről külön adatkezelési tájékoztató érhető el az OPERA honlapján.
- 7.2. Az OPERA a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem aláírója és annak nem vetette alá magát.
- 7.3. A jelen ÁSZF magyar és angol nyelven készült, értelmezésében, valamint az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog szabályai az irányadók.

Budapest, „időbélyegző szerint”

Dr. Főző Virág  
Főigazgató-helyettes  
Magyar Állami Operaház

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 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>.

The conciliation body with jurisdiction at the seat of the OPERA:

**Budapest Conciliation Body**

Address: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Mailing address: 1253 Budapest, Pf (PO Box) 10.

E-mail address: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Phone: +36-1-488-2131

**If the complaint is rejected, the OPERA will inform the customer or visitor on an individual basis whether it will rely on a conciliation procedure to settle the consumer dispute.**

## 7. CLOSING PROVISIONS

- 7.1. **Data protection:** The OPERA hereby informs customers and visitors that a separate privacy policy on the processing of personal data related to the sale of tickets and the use of cultural services is available on the OPERA website.
- 7.2. The OPERA is not a signatory and has not submitted to any code of conduct subject to the Act prohibiting unfair commercial practices against consumers.
- 7.3. 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.

Budapest, “according to time stamp”

Dr. FŐZŐ, Virág  
Deputy General Director  
Hungarian State Opera