

# Általános Szerződési Feltételek

Érvényes: 2024. január 30-tól

## I. Általános rendelkezések

1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a **Netpositive Kft.** (székhely: 2021 Tahitótfalu, Pataksor u. 48., iroda: 1031 Budapest, Záhony u. 7., postacím: 1031 Budapest, Záhony u. 7., cégjegyzékszám: 13-09-104997, adószám: 12643565-2-13, e-mail cím: [tickets@netpositive.hu](mailto:tickets@netpositive.hu), a továbbiakban: Szolgáltató), valamint az online rendszert használó természetes vagy jogi személy (a továbbiakban: Vásárló), valamint a rendezvény szervezője (a továbbiakban: Szervező) közötti, vásárlás során létrejövő jogokat és kötelezettségeket határozza meg.

2. A Szolgáltató online rendszert (továbbiakban: Rendszer) működtet, amely elsősorban belépőjegyek és a kiegészítő termékek vagy szolgáltatások (a továbbiakban: Termékek vagy Jegyek) vásárlását segíti elő különböző rendezvényekre (a továbbiakban: 'Rendezvények'). A Szolgáltató ezzel lehetőséget biztosít a Vásárlók számára, hogy a Rendszerben szereplő Termékeket online vásárolják meg (a folyamat összességében a továbbiakban: Szolgáltatás).

3. Szolgáltató a Rendezvény szervezésében és lebonyolításában nem vesz részt, tevékenysége és felelőssége a Jegyek értékesítésében való közreműködésre korlátozódik, mint ügynök vagy közvetítő. A Rendezvény megfelelő lebonyolításáért a rendezvény szervezője (a továbbiakban: Szervező) felelős. Szolgáltató nem vállal felelősséget az előadók magatartásáért, illetve az előadás minőségéért, szervezettségéért vagy esetleges meghiúsulásáért. A Szolgáltató a Szervező által szervezett előadásokra, kulturális-művészeti produkciókra a Jegyeket és kapcsolódó szolgáltatásokat megbízottként, illetve más típusú megállapodás esetén közvetítőként értékesíti. Amennyiben a Szolgáltató megbízottként értékesíti a Jegyeket, a Vásárló a Jegyekről Szolgáltatótól kap számlát. Amennyiben Szolgáltató közvetítőként jár el a jegyek értékesítésében, a Jegyekről szóló számlát a Szervező állítja ki.

4. A Szolgáltató nem árusít olyan Termékeket (belépőjegyeket és kapcsolódó termékeket vagy szolgáltatásokat), amelyekhez hatósági engedélyhez kötött kereskedelmi jogosultság szükséges.

5. Természetes személyek a weboldalon csak 18 éves életkor felett vásárolhatnak. Vásárló a "Fizetés" gombra kattintva elfogadja a Szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-et, valamint a jelen szerződés feltételeit. Vásárló a szerződés megkötésével kijelenti, hogy a jelen ÁSZF feltételeit – különösen a II. pontban foglaltakat – megismerte és elfogadja, továbbá hozzájárul a Szolgáltatáshoz szükséges személyes adatainak az ÁSZF-ben és az Adatkezelési Szabályzatban foglaltak szerinti kezeléséhez.

6. A létrejött megállapodást a Vásárló elektronikusan elmentett vásárlási adatai igazolják, amelyeket a Szolgáltató a számviteli és adózási jogszabályokban meghatározott ideig megőrzi. A Vásárló által megadott adatok, a Szolgáltató rendszerében tárolt adatok, a tranzakció banki visszaigazolása és az Általános Szerződési Feltételek szövege együttesen alkotják a szerződést.

7. Szolgáltató tájékoztatja a Vásárlót, és a Vásárló kifejezetten elfogadja, hogy Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF módosulása esetén Szolgáltató a módosítás hatálybalépése előtt legalább nyolc (8) nappal a Szolgáltatás weboldalán (az online platformon, ahol a Szolgáltatást elérhetővé teszi) köteles a változásokról az Vásárlót értesíteni.

## **II. A távoli felek között létrejövő szerződésekre vonatkozó, szerződéskötést megelőző tájékoztatásról szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. §-a alapján meghatározott jogok és kötelezettségek**

1. A Szolgáltató kifejezetten felhívja Vásárló figyelmét, hogy bármely termék megvásárlása előtt ajánlott tájékozódnia az alábbiakban felsorolt részletekről, és vásárlást (ezáltal szerződéses jogviszony létesítését) csak azok ismeretében ajánlott kezdeményeznie:

a) A Szolgáltatás és a Rendezvény lényeges jellemzői a Szolgáltatás weboldalán található. A listaoldalon teljes körű tájékoztatás található az adott időpontban elérhető Termékekről és azok bruttó áráról, amely tartalmazza az egyes esetekben fizetendő áfát is.

b) A Szervező nevét és címét a Rendezvény leírása tartalmazza. A Szervező neve és egyéb azonosító adatai a Jegyen is szerepelnek.

c) Fogyasztói panasz a Szolgáltató I. pontban megjelölt elérhetőségeire küldhető.

d) A kiválasztott Termékek vételárának áfával megnövelt teljes összege a Szolgáltatási weboldal ún. „Kosár” rovatában jelenik meg. Szintén itt jelennek meg a kiválasztott Termékekre felszámolt kezelési költségek (ez utóbbiak „adminisztrációs díjként”, „foglalási díjként”, vagy további egyértelmű neven is megjelölhetőek).

e) A feltüntetett árak a Termékek teljes bruttó árai, amelyek tartalmazzák az áfa összegét. Amennyiben az Vásárlónak kezelési költséget kell fizetnie a Rendszer használatáért, úgy a Rendszer ezt a vásárlás során jelzi. A kezelési költség a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások díja. A teljes, kezelési költséggel növelt ár tartalmazza az összes költséget. A szokásos kártyás fizetés mellett a Szolgáltató egyéb fizetési módokat is elfogadhat, ennek módja a Vásárlási Tájékoztatójában és a Gyakran Ismételt Kérdések (GYIK) között kerül részletezésre. A fizetés és az e-Jegyek kézbesítése a Vásárló által megadott e-mail címre gyakorlatilag azonnal, valós időben történik. Nyomtatott formátumban e-Jegy kézbesítése nem lehetséges – ezt kizárólag elektronikusan küldi meg a Szolgáltató. Ez a szolgáltatás automatikus és azonnal megvalósul. A panaszkezelési eljárás szabályait jelen dokumentum XII. pontja tartalmazza.

f) A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés I) pontja alapján a Vásárló nem jogosult elállási vagy lemondási jogával élni, ha a Rendezvényre szóló Jegy meghatározott időpontra (napra, időtartamra) szól.

g) A Szolgáltató ügyfélszolgálat a munkanapokon 9-17 óra között üzemel, mely a tickets@netpositive.hu e-mail címen érhető el a Vásárlók számára. A 151/2003 (IX. 22.) Korm. rendelet és melléklete értelmében szavatossági kötelezettség nem vonatkozik a Szolgáltató által értékesített termékkategoriára.

h) A Szolgáltató és a Vásárló közötti szerződés határozott időre szól, és jegyvásárlás esetén a Rendezvény időpontjával, illetve a rendezvényen való részvétel időpontjával ér véget.

i) A választottbíró hatáskörébe tartozik a Vásárló és a Szolgáltató vagy Szervező között felmerülő, az értékesített Termékek minőségével vagy biztonságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a Szolgáltatás minőségével, valamint a felek közötti szerződés megkötésével és annak teljesítésével (fogyasztói jogvita) kapcsolatos vitás kérdések peren kívüli rendezése. Ennek érdekében a választottbíró megkísérli a felek megállapodását, vagy ha ez nem érhető el, döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költséghatékony érvényesítése érdekében. A választottbíró bármely fél kérésére tanácsot ad a Vásárló jogairól és kötelezettségeiről. A választottbíró a vármegyei (vagy fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

### **III. A Vásárló adatai**

1. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy visszautasítson minden olyan megrendelést, amelyről megalapozottan gyanítja, hogy a Rendszer vagy a Jegyekre vonatkozó szabályok megsértésével történt, ill. hamis, vagy hiányos adatokat tartalmaz.

2. Az Vásárló megerősíti, hogy a Rendszerben megadott összes információ valós. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a vásárlás során megadott hamis, téves vagy valótlan adatokból, ill. email címekből eredő károkért. A Szolgáltató és a Szervező felelős a teljesítésért és a számla kiállításáért, a Vásárló által megadott adatok szerint. A Szolgáltató jogosult minden nyilvánvalóan hibás vagy valótlan adatot törölni, továbbá kétség esetén ellenőrizni az Vásárló valódiságát.

3. A Szolgáltató a Vásárló személyes adatait a Netpositive Kft. Adatvédelmi Szabályzatában részletezett szabályok szerint kezeli. Az Adatkezelési Szabályzat linkként érhető el a webáruház azon részéről, ahol a vásárló megadhatja személyes adatait és elfogadhatja az ÁSZF-et és az Adatkezelési Szabályzatot.

4. Az Vásárlónak lehetősége van a korábban kiválasztott Termékek módosítására, törlésére, illetve más Termék választására a weboldal úgynevezett „Kosár” felületén. A Vásárló a tranzakció lebonyolításához szükséges információkat ezt követően a vásárlói adatbekérő oldalon adja meg. Amennyiben ezen adatok módosítása szükséges, a Vásárló azt a fizetési határidő („kosáridő”) lejárta előtt, vagy a „Fizetés”, „Vásárlás”, „Megrendelés leadása” (ill. hasonló tartalmú, a továbbiakban „Vásárlás”) gomb megnyomása előtt teheti meg. A Vásárlás gombra kattintva (azaz a szerződés megkötésével) a fizetés a választott fizetési szolgáltató felületén (ill. a banki adatbekérő felületen) történik meg; az itt megadott vásárlói információkat Szolgáltató nem ismeri és nem tárolja.

5. A szolgáltatás igénybevételével a Vásárló hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az adatokat a Netpositive Kft. Adatvédelmi Szabályzatában részletezett szabályok szerint továbbítsa az adatfeldolgozóknak és a Szervezőnek annak érdekében, hogy a Szervező a Rendezvényre belépést biztosítson, ill. közvetlenül és haladéktalanul tájékoztathassa Vásárlót a Rendezvénnyel kapcsolatos fontos információkról, például lemondásról, időpont-, dátum- vagy programmódosításról, vagy a jegyek beváltásának, érvényesítésének módjáról.

6. A személyes adatok kezelésével és tárolásával kapcsolatban a Szolgáltató a tőle elvárható legnagyobb körültekintéssel jár el. A Szolgáltató azonban nem vállal felelősséget Vis Maior által okozott károkért, vagy a Rendszert érintő elkerülhetetlen és kivédhetetlen támadásokért.

#### **IV. Az online jegyvásárlás menete**

1. A jegyvásárlás módjának részletes leírását a Szolgáltató Vásárlási Tájékoztatója tartalmazza.

2. A webáruházak a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően 48 órán belül kötelesek visszaigazolni a Vásárló megrendelését. A Szolgáltató rendszerén keresztül vásárolt Jegyek esetében a vásárlás valós időben, a fizetés sikeres teljesítését követően azonnal megtörténik, és a megrendelt Jegyeket a Vásárló elektronikus formátumban, azonnal megkapja. Így a 48 órán belüli megrendelés visszaigazolása helyett az Vásárló egy visszaigazoló e-mailt kap, amely a megvásárolt Jegyre mutató letöltési linket tartalmaz.

3. Amennyiben a Vásárló nem kapja meg a megvásárolt Jegyeket a vásárlást követő néhány percen belül, annak oka valószínűleg kapcsolati hiba. Fontos, hogy ebben az esetben a Vásárló a tranzakciót ne ismételje meg, hanem e-mailben (tickets@netpositive.hu) vegye fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval a probléma megoldása érdekében.

#### **V. Árazási, fizetési és szállítási feltételek**

1. A fizetésre, a fizetési módokra és a Jegyek elfogadására vonatkozó részletes szabályokat a Szolgáltató Vásárlási Tájékoztatója tartalmazza.

2. Az online bankkártyás fizetési tranzakciók online fizetési rendszerekkel valósulnak meg. Az Vásárló által a fizetési folyamat során megadott bankkártya adatok nem kerülnek Szolgáltató birtokába.

3. A banki fizetés során előforduló hibákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

4. Az automatikus visszaigazoló e-maileket Szolgáltató a Vásárló által megadott e-mail címre küldi. A hibás e-mail cím megadásából eredő károkért a Vásárló tartozik felelősséggel.

5. A Jegyek árának meghatározása a Szervező felelőssége. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Szervező utasítására módosítsa a Jegyek árát vagy a kezelési költségek összegét. Az árváltoztatás joga a már folyamatban lévő vásárlásokra nem vonatkozik.

6. A Termék kosárba helyezése nem kötelezi a Vásárlót a vásárlásra. Ha Vásárló úgy dönt, hogy nem vásárolja meg a kiválasztott Terméket, azt bármikor kiveheti a kosárból, vagy törölheti a teljes kosár tartalmát. Továbbá, a kosáridő a kosárba helyezést követően 10-30 perc után lejár, ekkor – ha időközben nem történik fizetés – a kosár tartalma automatikusan törlődik.

7. Fizetés nélkül nem lehet Jegyet foglalni. Az elektronikus Jegy kifizetése és kézbesítése a Vásárló által megadott e-mail címre gyakorlatilag azonnal, valós időben történik. Nyomatott formátumban e-Jegy kézbesítésére nincs lehetőség – ezt a Szolgáltató elektronikusan küldi meg. Ez a szolgáltatás automatikus.

8. Szolgáltató a vásárláshoz kapcsolódó elektronikus dokumentumokat a szerverek tárolására szolgáló telephelyen (GTS Hungary Data Center: 1132 Budapest, Victor Hugo u 18-22.) tárolja.

9. A Vásárló a vásárlásról „e-számlát” (elektronikus számlát) vagy „e-nyugtát” (elektronikus nyugtát) kap. Az elektronikus számla/nyugta olyan számla/nyugta, amely az információkat elektronikus jelek formájában tartalmazza. Szolgáltató vagy Szervező a Vásárló által megadott adatok alapján állítja ki az e-számlát vagy e-nyugtát. Az e-számlát vagy e-nyugtát az erre szakosodott e-nyugta vagy e-számla kibocsátó automatikusan kiállítja. Vásárló a vásárlási folyamat kezdeményezésével kifejezetten kijelenti, hogy elfogadja az e-számlát vagy e-nyugtát és az e-számla/e-nyugta kibocsátó részére történő adattovábbítást. Ha a Vásárló a számlán hibásan adta meg a nevet vagy címet, és a számla hibás tartalommal került kiállításra, a számla módosítását a Vásárló csak egy alkalommal kérheti, a számla kiállításától számított 5 naptári napon belül jelezve. A Vásárló a változtatást a [tickets@netpositive.hu](mailto:tickets@netpositive.hu) e-mail címen kérheti. Ajándékutalványokra az áfa törvény 259. §-ának 15. bekezdése az irányadó, mely alapján ezek az utalványok pénzhelyettesítőnek minősülnek, így nem áfa-kötelesek. A pénzhelyettesítők értékesítése nem minősül termékértékesítésnek, ezért mentesül a számla kiállítási kötelezettség alól, amennyiben az ügyletről számviteli bizonylatot állítanak ki.

## **VI. Részletfizetés**

1. A Szolgáltató lehetővé teheti egyes Termékek és/vagy meghatározott értéket elérő vásárlások vételárának részletekben történő megfizetését. Amennyiben a Vásárló él ezzel a lehetőséggel, a Szolgáltató által meghatározott keretek között meghatározhatja a fizetendő törlesztőrészek számát. A Szolgáltató a Vásárló által megvásárolni tervezett Termékek (kosárérték) alapján számítja ki a részletfizetés költségét kezelési költség formájában, valamint fizetési tervet készít, amelyen feltünteti az esedékesség időpontjait és az egyes részletek összegét. A vásárlás során csak az első részlet kerül kifizetésre, a további részletekkel a Szolgáltató által a fizetési tervben megjelölt időpontokban kerül megterhelésre Vásárló bankkártyája.

2. A részletfizetéssel járó vásárlási tranzakció nem osztható fel, azaz a Szolgáltató az összes részlet hiánytalan megfizetését követően egyidejűleg teszi letölthetővé az egyazon vásárlási tranzakcióban érintett összes Terméket (e-Jegy formájában).

3. Vásárló az első részlet megfizetését követően, de az utolsó részlet megfizetése előtt elállhat a vásárlástól a tickets@netpositive.hu e-mail címre küldött e-mailben. Ebben az esetben a Szolgáltató a kezelési költség összegét a Ptk. 6:213. § (2) bekezdése szerinti visszatartja.

4. Ha bármely törlesztőrészlet esedékességkor nem terhelhető meg a Vásárló bankkártyája a szükséges összeggel, úgy a Szolgáltató Vásárlót e-mailben értesíti, és hét nappal később ismét megpróbálja megterhelni bankkártyáját. Ha a második próbálkozás is sikertelen és a Vásárló a törlesztőrészlet esedékes összegét a Szolgáltató által e-mailben közölt bankszámlára történő átutalással sem fizette meg, úgy erről Szolgáltató ismét e-mailben tájékoztatja és további hét nappal később ismét megpróbálja megterhelni bankkártyáját. A harmadik sikertelen próbálkozást követően (amennyiben a Vásárló a törlesztőrészlet esedékes összegét a Szolgáltató által e-mailben közölt bankszámlára történő átutalással sem fizette meg) Szolgáltató a vásárlási tranzakciótól a vásárláskor megadott címre küldött e-mailben elállhat, mely esetben a Szolgáltató a kezelési díjat a Ptk. 6:186. §-a alapján kötbéreként visszatartja. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Vásárló számára olyan kapacitást foglalt le, amely a Rendezvény befogadóképessége, valamint a Szolgáltató által eladásra kínálható jegyek száma miatt egyaránt korlátozott, a Vásárló a megíúsult részletfizetéses tranzakció során Szolgáltató által visszatartott kezelési költséget arányosnak fogadja el.

5. Szolgáltató, Szervező vagy Vásárló oldaláról történő jogszerű elállás esetén a Szolgáltató a Vásárló által kifizetett vételárat a vásárláskor megállapított kezelési költséggel csökkentve visszatéríti. A visszatérítés húsz munkanapon belül történik meg Vásárló bankkártyájára, vagy ha ez valamilyen okból (pl. bankkártya lejárt) nem lehetséges, akkor a Vásárló által e-mailben megjelölt bankszámlára. A félreértések elkerülése végett: Vásárló nem jogosult a vásárlástól való elállásra, ha a Rendezvényre szóló Jegy meghatározott időre szól (meghatározott napig vagy időtartamra érvényes).

## **VII. e-Jegyek: a Vásárló által kinyomtatott jegyekre és mobil jegyekre vonatkozó speciális szabályozások**

1. A vásárlást követően a Szolgáltató e-mailt küld a Vásárló e-mail címére, amely kattintható hivatkozásként tartalmazza az e-Jegyet. Az e-Jegy egy teljesértékű elektronikus jegy. Az e-Jegyen található vonalkód és/vagy QR kód minden szükséges információt tartalmaz az elektronikus hozzáféréshez. A vonalkód a belépéskor a rendezvény helyszínén elektronikusan ellenőrizhető.

A fizetést követően az e-Jegy kézbesítése a Vásárló által megadott e-mail fiókra gyakorlatilag valós időben, azonnal megtörténik. Az e-Jegy nem küldhető ki nyomtatott formában; Szolgáltató elektronikus úton kézbesíti. Ez a szolgáltatás automatikus.

2. Az e-Jegyet a Vásárló a sikeres vásárlást követően letöltheti és kinyomtathatja. A nyomtatott e-Jegy akkor használható, ha a vonalkód és/vagy a QR-kód jól olvasható.

3. Az e-Jegyek elvesztéséből, lopásából, hibás nyomtatásából, másolásából, sokszorosításából eredő minden következmény és kár a Vásárló felelőssége. A Vásárlónak az e-Jegyet magával kell vinnie a Rendezvényre. A Vásárló tudomásul veszi, hogy a Szervező a Rendezvényen elektronikusan ellenőrzi az e-Jegy vonalkódját, és az első felhasználást követően érvényteleníti. Az e-Jegy kizárólag az első felhasználáskor érvényes, tehát a Szervező a beléptetési rendszere által először érvényesített Jegyet fogadja el érvényes Jegynek. Ugyanazon Jeggyel minden további belépési kísérlet érvénytelen, így sikertelen lesz, tehát a Jegy tulajdonosának belépése megtagadható, függetlenül attól, hogy az érvénytelen Jegyet felmutató személy-e az, aki eredetileg megvásárolta azt. Ilyen esetekben a Szolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli.

4. Az e-Jegy a Rendezvényen ellenőrzésre bemutatható elektronikus (pdf vagy pkpass) formátumban is, kinyomtatása nem kötelező.

### **VIII. Elállási vagy lemondási jogok**

1. A vásárlás a webáruházban minden további kötelezettség nélkül lemondható a „Vásárlás” gomb megnyomása előtt. A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés I) pontja alapján a Vásárló nem jogosult elállási vagy lemondási jogával élni, ha a Rendezvényre szóló Jegy meghatározott időpontra (határozott napra, időtartamra) szól. Ebben az esetben a Szolgáltató nem tudja sem a Jegyet kicserélni, sem a Jegy árát visszatéríteni.

2. Lemondott (nem megtartott) Rendezvény esetén a Szervező Általános Szerződési Feltételei az irányadóak.

### **IX. Szolgáltató felelősségének és szolgáltatásainak korlátai**

1. A Vásárló elfogadja, hogy az Internet sajátosságaiból adódóan a Rendszer folyamatos működése a Szolgáltató előzetes tudta vagy szándéka nélkül megszakadhat. Ezért a Szolgáltató nem garantálja a Szolgáltatás és a kapcsolódó weboldal hibamentes és zavartalan működését, illetve a Szolgáltatáshoz való folyamatos vagy hibamentes hozzáférést.

2. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást előzetes bejelentés nélkül részben vagy egészben leállítani a Szolgáltatás vagy a kapcsolódó weboldal karbantartási munkáinak elvégzése érdekében, vagy egyéb biztonsági okokból.

3. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a Szervezőtől kapott információk az érintettekhez eljussanak. A Szolgáltató azonban nem vállal felelősséget a Szervező által megadott információkért, még akkor sem, ha azokat Szolgáltató a Rendszerben közzétette.

4. A Szolgáltató kizárólag a szándékos, vagy súlyos és gondatlan hibáiból okozott károkért felel. A felelősség mértéke nem haladhatja meg az érintett vásárlási tranzakció értékét.

5. Vásárló tudomásul veszi, hogy a kártyás fizetés során felmerülő vagy abból eredő károkért, visszaélésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

6. A Szolgáltató kizárja a felelősségét a Vásárló, Szervező, vagy harmadik személy szerződésszegéséből, jogellenes cselekményéből vagy mulasztásából eredő veszteségeért, károkért.

## **X. A Rendezvénnyel kapcsolatos szabályok**

1. Minden esetben a Szervező felelőssége, hogy a Rendezvény a meghirdetett módon kerüljön megrendezésre. A Szervező neve és egyéb azonosító adatai a Jegy első oldalán is szerepelnek. Vásárló tudomásul veszi, hogy a Rendezvény lebonyolításáért, az azon részt vevő előadókért, illetve a Rendezvény minőségéért, megszervezéséért, teljesítéséért vagy megghiúsulásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Ezért a Rendezvényen való részvétellel és a szolgáltatási kötelezettségekkel kapcsolatos szerződéses jogviszony a Jegyet felmutató személy és a Szervező között áll fenn. Erre a szerződéses kapcsolatra a Rendezvény és a Szervező hivatalos honlapján közzétett szabályok az irányadók. A Szervező és a Vásárló (vagy a Jegy felhasználója) közötti olyan vitában, amely a Rendezvény nem megfelelő minősége, vagy elmaradása miatt zajlik, a Szolgáltató nem vesz részt. A részvételi feltételekre, a Rendezvény, illetve a Rendezvénynek otthont adó helyszín szabályzatára és házirendjére vonatkozó rendelkezéseket a Szervező határozza meg, ezért a Vásárló ezekről a szabályokról a Szervezőtől kaphat további tájékoztatást.

2. A Jegy (amennyiben nem személyre szabott és nem tartalmazza a felhasználó nevét) szabadon átruházható. Megrendelő elfogadja, hogy a Jegyet csak akkor ruházza át más személyre, ha az új felhasználó elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit.

3. Ha a Jegyen másként nem szerepel, a Jegy feljogosítja a Jegy tulajdonosát a Jegyen feltüntetett Rendezvényre történő egyszeri belépésre, egy személy részére. Az elveszett, megsérült vagy megsemmisült Jegyek nem pótolhatók.

4. A Jegyen feltüntetett kezdési időpont tájékoztató jellegű; a tényleges kezdési időpont ettől eltérhet.

5. A Jegy tartalmazhat digitális és analóg biztonsági elemeket, amelyek megvédik a Jegyet a hamisítástól. Ha a Szolgáltató, a Szervező vagy a helyszínen dolgozó biztonsági személyzet úgy véli, hogy a Jegyen lévő biztonsági elemek sérültek, hiányosak, szándékos rongálásra utaló jeleket mutatnak, vagy a Jegy sokszorosított vagy másolt példány, a Jegy felhasználójának Rendezvényre történő beléptetése megtagadható, vagy a felhasználó a Rendezvény helyszínéről eltávolítható. A fenti okok miatt megtagadott belépés esetében a Vásárlónak a Szolgáltatóval szembeni kártérítési követeléshez nincs joga.



6. Egyes speciális belépőjegyek csak a felhasználók meghatározott csoportjait jogosítják fel a belépésre (pl. gyermekjegyek, idősjegyek, szakmai jegyek, stb.). A Szolgáltató a jogosultságot a vásárláskor nem ellenőrzi. A Szervező azonban a helyszínen dolgozó biztonsági személyzetén keresztül jogosult ellenőrizni, hogy a Jegy felhasználója jogosult-e a speciális belépőjegy használatára. A belépés mindaddig megtagadható, amíg a Jegy felhasználója nem tudja igazolni, hogy jogosult a Jegy használatára. Ha a belépést a fenti okok miatt megtagadják, a Vásárló vagy a Jegy felhasználója nem jogosult kártérítésre.

7. Bizonyos esetekben a Jegyek csak a Rendezvényen belüli bizonyos területekre biztosítanak belépést.

8. A Rendezvény csak saját felelősségre látogatható. Bár a Szervező minden tőle elvárhatóat megtesz a Rendezvény biztonságos lebonyolítása érdekében, a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal az esetlegesen felelőtlenül viselkedő látogatókért. A kábítószeres, bódító vagy egyéb pszichedelikus szerek hatása alatt álló személyek beléptetése érvényes Jegy bemutatása esetén is megtagadható.

9. A Rendezvényen videó- és hangfelvétel készíthető, amelyen a Rendezvény látogatói rögzíthetők. A Rendezvény látogatója az ilyen felvételekért a Szolgáltatótól kártérítést vagy egyéb kompenzációt nem követelhet.

10. A látogatók a Rendezvény többi látogatójának zavartalan szórakozása érdekében eltávolíthatóak a Rendezvényről, ha megszegik az Általános Szerződési Feltételeket, a Rendezvény vagy a helyszín házirendjét, valamint a biztonsági vagy egyéb rendfenntartó szolgálat által meghatározott szabályokat vagy előírásokat. Ilyen eltávolítás esetén a Szolgáltatót kártérítési felelősség nem terheli.

11. A Szervező fenntartja a jogot, hogy indokolt esetekben a Rendezvény programjában, fellépőlistáján, vagy a fellépő produkciók összetételében módosítást hajtson végre.

12. Amennyiben a Rendezvény elmarad és a Szervező Általános Szerződési Feltételei a Szolgáltatót az értékesített jegyek visszaváltására kötelezik, a Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy a Vásárlók kellő tájékoztatást kapjanak a Jegyek visszaváltásának feltételeiről. A Vásárló azonban tudomásul veszi, hogy a Rendezvény elmaradása esetén a Szervező dönt a jegyvisszatérítés menetéről, helyszínéről és határidejéről, és ennek megvalósítása is a Szervező felelőssége. A Szervezőtől kapott jegyvisszatérítési megbízás hiányában a Szolgáltató nem köteles a Jegyek visszaváltására. A visszatérítés a Szervező által meghatározott határidőig, de legfeljebb 90 napon belül történik meg. Sem a Szervező, sem a Szolgáltató nem vállal felelősséget a Jegy árán túlmenően semmilyen további, valós vagy vélt kárért vagy kiadásért. A Rendezvény elmaradásán kívül más esetekben jegyvisszaváltásra nem kerül sor. A Rendezvény elmaradása esetén a jegyvásárlás során igénybe vett szolgáltatások díjának visszatéríthetőségét minden esetben az alapján kell megítélni, hogy az adott szolgáltatást annak szolgáltatója teljesítette-e.

13. Ha Vásárló vagy Szolgáltató háború, lázadás, terrorcselekmény, sztrájk, baleset, tűz, blokádnak, árvíz, járványügyi hatóság határozata, intézkedése vagy javaslata, természeti katasztrófa, súlyos energiaellátási zavar vagy bármely egyéb, előre nem látható, hatáskörükön kívül eső és elkerülhetetlen akadály miatt nem tudják teljesíteni kötelezettségüket, egyik fél sem vállal felelősséget az ezen eseményekből eredő veszteségeikért vagy károkért. Amennyiben a Rendezvény a fent felsorolt körülmények miatt elmarad, a Szervező vagy a Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja a Vásárlót. Az akadály elhárulását követően a Szervező saját belátása szerint pótolhatja a Rendezvényt, feltételezve, hogy az elmaradt Rendezvények száma, az akadály jellege, az érintett Vásárlók száma, valamint a Szervező saját kapacitásai lehetővé teszik azt. A Szolgáltató nem köteles a belépőjegy vételárát visszatéríteni, ha a Rendezvény a jelen pontban felsorolt okokból marad el.

## **XI. A weboldalon megjelenő védjegyek és szerzői jogok**

1. A Szolgáltatás weboldalán megjelenő védjegyek a Szolgáltató vagy más jogtulajdonosok kizárólagos tulajdonát képezik, és semmilyen módon nem használhatók fel, nem terjeszthetők vagy publikálhatók a Szolgáltató, ill. a szerzői jog tulajdonosának kifejezett és előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

2. A weboldalon elérhető információk és egyéb dokumentumok szerzői jogvédelem alatt állnak; ezen jogok jogosultjai a Szolgáltató és a szerzői jogok tulajdonosai. A weboldalon található információk és egyéb anyagok a weboldal céljától eltérő célra nem használhatók fel, nem másolhatók, nem publikálhatók vagy terjeszthetők harmadik fél által a Szolgáltató, ill. a szerzői jogok tulajdonosainak kifejezett és előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

3. A Szolgáltató korlátlan és kizárólagos jogot szerez a Vásárló által a weboldal használatával kapcsolatban tett bejegyzések (pl. chat, blog), vélemények, javaslatok és ötletek felhasználására, de ez nem jelenti azt, hogy azok a Szolgáltató nézeteivel egybeesnek. A Szolgáltató jogosult a weboldal felhasználóinak észrevételeit korlátozás és bármilyen kompenzációs kötelezettség nélkül felhasználni, hasznosítani, továbbítani, közzétenni, vagy törölni.

## **XII. Panaszkezelési eljárás**

1. A Szolgáltató székhelyének (a panaszkezelés helyének) postacíme: 1031 Budapest, Záhony u. 7., e-mail címe: [tickets@netpositive.hu](mailto:tickets@netpositive.hu).

2. A Vásárló a Szolgáltató magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos, a Termékek értékesítésével és forgalmazásával közvetlenül összefüggő panaszát a Szolgáltató felé jelezheti.

3. A Szolgáltató minden érdemi panaszra a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül válaszol, és válaszát megküldi a Vásárlónak, elsősorban a Vásárló által megadott e-mail címre. Ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt indokolni kell. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltatónak írásban tájékoztatnia kell Vásárlót arról, hogy a panasz jellegétől függően melyik

hatósághoz vagy választottbírói szervhez fordulhat. A Szolgáltató köteles megadni a Szolgáltató székhelye szerint illetékes hatóság vagy választottbírói testület postacímét.

4. Szolgáltató közszolgáltatási tevékenységet nem folytat; így nem vonatkoznak rá az ilyen tevékenységekre alkalmazott külön szabályok (szakosított ügyfélszolgálatok működtetése, meghosszabbított nyitvatartás, időpontfoglalási lehetőség, folyamatos rendelkezésre állás, ötperces bejelentkezés, ügyfélvédelmi referens kijelölése, stb.).

### **XIII. Záró rendelkezések**

1. A Szolgáltató jogosult alvállalkozókat és adatfeldolgozókat igénybe venni. Az alvállalkozókért úgy felel, mintha a tőlük igénybe vett szolgáltatásokat a Vásárló felé saját maga nyújtaná.

2. Jelen ÁSZF magyar nyelven készült, értelmezésére a magyar jogszabályok az irányadók.

3. Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadók.