

A MAGYAR ÁLLAMI OPERAHÁZ JEGYÉRTÉKESÍTÉSI ÉS KULTURÁLIS SZOLGÁLTATÁSAIRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (A TOVÁBBIAKBAN: ÁSZF)

Hatályos 2024. június 15. napjától.

Tartalomjegyzék

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	1
2. SZERZŐDÉSKÖTÉS.....	2
3. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	2
4. VÁLTOZTATÁS JOGA, ELŐADÁS ELMARADÁSA	4
5. ELÁLLÁSI JOG	4
6. PANASZKEZELÉS, VITARENDEZÉS	4
7. ZÁRÓ RENDELKEZÉS	5

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
Honlap: 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 vevő 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 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 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.
- 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 székszámnak 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 megadta - 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.
- 3.12. 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 intézményekbe 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.

- 3.13. Mindenki köteles megtenni minden tőle elvárhatót 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 meghirdetethez 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 közlésezi.
- 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 maiornak minősül különösen, de nem kizárólagosan a háború, lázadás, zavargás, járvány, terrorcselekmény, sztrájk, baleset, tűzvész, árvíz, súlyos 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.

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 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.

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: **1061 Budapest, Andrássy 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

- 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 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

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.

**Magyar Állami Operaház
Dr. Ókovács Szilveszter
főigazgató megbízásából**

**Dr. Főző Virág
főigazgató-helyettes**