

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 A Magyar Zene Háza adatai:

Neve: Magyar Zene Háza Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve: Magyar Zene Háza Közhasznú Nonprofit Kft.
Székhelye: 1146 Budapest, Dózsa György út 41.
Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám: 01-09-371951
Adószáma: 28742838-2-42
E-mail címe: znehaza@znehaza.com
Honlapja: www.znehaza.com
Telefonos ügyfélszolgálat: +36 70 7999449
ügyfélszolgálat e-mail címe: info@znehaza.com
(a továbbiakban: **Magyar Zene Háza**)

1.2 Panaszkezelés helye és elérhetőségei:

Telefon: +36 70 7999449
Telefonos ügyfélszolgálati idő: hétköznap 9:00 és 17:00 között
E-mail címe: info@znehaza.com
Címe: 1146 Budapest, Olof Palme sétány 3-5.
Nyitvatartás: hétfő-péntek 9:00-17:00 között

- 1.3 A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) tartalmazza a Magyar Zene Háza állandó és időszakos kiállításaira (a továbbiakban: **Kiállítás**), valamint a Magyar Zene Háza koncerttermében megtartásra kerülő előadásokra, koncertekre, nyilvános rendezvényekre (a továbbiakban: **Előadás**) vonatkozó belépőjegyek (a továbbiakban: **Belépőjegy**) értékesítésére, továbbá a Magyar Zene Háza és a Látogató között a Kiállítás és az Előadás vonatkozásában létrejövő jogviszonyra vonatkozó szerződési feltételeket.
- 1.4 A jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Belépőjegyet váltó valamennyi természetes személyre, jogi személyre és jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezetre (a továbbiakban: **Látogató**), a Belépőjegyet felhasználó természetes személyekre, továbbá a Magyar Zene Háza munkatársaira, megbízottjaira, továbbá a jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb személyekre.
- 1.5 A Belépőjegyek megvásárlására vonatkozó szerződés (a továbbiakban: **Szerződés**) a Látogató és a Magyar Zene Háza között jön létre, a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel.
- 1.6 A jelen ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában Szerződést 14. évét betöltött személy köthet.
- 1.7 A Szerződés létrejöttékor a Látogató kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket megismerte és magára nézve kötelezőnek elfogadta.
- 1.8 A jelen ÁSZF magyar és angol nyelven készült. A Szerződés a Látogató választása szerint magyar vagy angol nyelven jön létre.
- 1.9 Látogató kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Magyar Zene Háza jogosult a jelen ÁSZF-et, valamint a jelen ÁSZF-ben hivatkozott minden házirendet, szabályzatot és egyéb dokumentumot

egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF vagy más dokumentum módosításának esetén a Magyar Zene Háza a Látogatót a változásoknak a www.zenehaza.com oldalon történő közzététele útján értesíti.

- 1.10 A jelen ÁSZF a Magyar Zene Háza által értékesített Belépőjegyekkel kapcsolatos jogviszonyra, továbbá a Magyar Zene Háza szervezett Előadásokra és a Kiállításra vonatkozik. A Jelen ÁSZF a Belépőjegy megvásárlására, kifizetésére és visszaváltására vonatkozó rendelkezései nem alkalmazandók azokra az esetekre, amikor a Látogató harmadik személlyel kötött szerződés alapján vásárol Belépőjegyet az Előadásra vagy Kiállításra. Ebben az esetben a vásárlásra, fizetésre és visszaváltásra a harmadik fél által meghatározott általános szerződési feltételek az irányadóak.

2. VÁSÁRLÁS ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

- 2.1 A Magyar Zene Háza által értékesített Belépőjegyeket a Magyar Zene Háza jegypénztáraiban, illetve egyéb értékesítési helyein lehet megvásárolni. Interneten keresztül a Magyar Zene Háza szerződéses partnerénél, a Városliget Zrt.-nél lehet Belépőjegyet vásárolni a www.jegy.ligetbudapest.hu honlapon.
- 2.2 A Belépőjegyek vételárát és a mindenkor alkalmazandó kedvezményeket, valamint a kedvezményre jogosító feltételeket a Magyar Zene Háza a www.zenehaza.com honlapon és a Magyar Zene Háza épületében kifüggesztett tájékoztatóban teszi közzé.
- 2.3 A Belépőjegy vételára bruttó összeg, így tartalmaz minden kapcsolódó adót és járulékot.
- 2.4 A Magyar Zene Háza fenntartja magának a jogot, hogy a vételár mértékét bármikor megváltoztassa. A változtatás joga nem alkalmazható a már létrejött, érvényes Szerződésekre, illetve a már megkezdett vásárlásokra, tranzakciókra.
- 2.5 A Belépőjegy vételára a vásárláskor esedékes, a vételár helyben történő sikeres kiegyenlítését követően a Belépőjegy papír alapon azonnal átadásra kerül a Látogató részére.
- 2.6 A fizetendő vételár készpénzzel, bankkártyával vagy SZÉP kártyával lehetséges. A SZÉP kártyával történő vásárlás akkor lesz sikeres, ha a SZÉP kártya kiválasztott zsebében rendelkezésre álló felhasználható összeg teljes egészében fedezi a vételarat, részben SZÉP kártyás, részben bankkártyás vagy készpénzes fizetésre nincs lehetőség. Készpénzzel történő fizetés kizárólag Magyarország hivatalos pénznemében, forintban történhet.
- 2.7 Lehetőség van ÁFÁ-s számla igénylésére, amennyiben ezen igényéről a Látogató előzetesen tájékoztatta a Magyar Zene Háza értékesítést végző munkatársát.
- 2.8 A Magyar Zene Háza fenntartja magának a jogot, hogy a Magyar Zene Házában található, a jelen ÁSZF-ben nem nevesített mellékszolgáltatások igénybevételét külön díjazáshoz kösse. A mellékszolgáltatások esetleges díját a Magyar Zene Háza a helyszínen teszi közzé.

3. BELÉPŐJEGYRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

- 3.1 Az Belépőjegyen lévő egyedi QR-kód a beléptetéshez szükséges összes információt tartalmazza.
- 3.2 A Belépőjegy abban az esetben használható fel, amennyiben azon a QR-kód megfelelően olvasható. A Belépőjegy elvesztéséből, ellopásából, lemásolásából és súlyos megrongálódásából (pl. olvashatatlan QR-kód) eredő következményekért és károkért felelősség kizárólag a Látogatót terheli.

- 3.3 A QR-kódot a Magyar Zene Házába történő belépéskor a Magyar Zene Háza munkatársai ellenőrzik. A Belépőjegy nem névre szóló, így az kizárólag annak első felmutatásakor jogosít belépésre, függetlenül attól, hogy a Belépőjegyet felmutató személy megegyezik-e az azt megvásárló személlyel. Minden további belépési kísérlet eredménytelen lesz, a Belépőjegy ismételt felmutatójától a belépés megtagadható. A belépés ilyen okból történő megtagadása miatt Magyar Zene Háza kártérítésre nem kötelezhető.
- 3.4 Egyes Belépőjegyek meghatározott Látogatói kört jogosítanak fel a belépésre (kedvezményes jegy, iskolai csoportos jegy, pedagógus jegy, tiszteletjegy stb.) A jogosultság meglétét a Magyar Zene Háza a Belépőjegy vásárláskor nem, kizárólag annak ellenőrzése során vizsgálja. A Magyar Zene Háza jogosult megtagadni a belépést, ha a kedvezményes Belépőjegy felmutatója a használatra való jogosultságát nem igazolja. A belépés ilyen okból történő megtagadása esetén a Látogató, illetve a Belépőjegy felmutatója kártérítésre nem jogosult.
- 3.5 A Belépőjegy szabadon átruházható, kivéve, ha az átruházásra vonatkozó tilalomról a Magyar Zene Háza a vásárlást megelőzően tájékoztatta a Látogatót. Az átruházott Belépőjeggyel kapcsolódó kedvezmény csak ugyanezen jogosultság megléte esetén érvényes a Belépőjegy új birtokosára. A Belépőjegy átruházása esetén a Belépőjegy új birtokosa a Belépőjegy átvételével a jelen ÁSZF-et elfogadja.
- 3.6 Tilos a Belépőjegy üzletszerű, illetve kereskedelmi célú, továbbá bármilyen egyéb nyereség elérésére irányuló továbbértékesítése.

4. KIÁLLÍTÁSRA ÉS ELŐADÁSRA VONATKOZÓ RÉSZVÉTELI SZABÁLYOK

- 4.1 A Látogató a Kiállítást és az Előadást kizárólag érvényes Belépőjeggyel tekintheti meg.
- 4.2 Amennyiben a Belépőjegyen más nem kerül feltüntetésre, a Belépőjegy az azon feltüntetett Kiállításra vagy Előadásra egyszeri alkalommal történő belépésre jogosítja fel annak felmutatóját.
- 4.3 Az érvényes Belépőjeggyel rendelkező Látogató jogosult a Magyar Zene Házában tartózkodni, a Kiállítást, illetőleg az Előadást megtekinteni, továbbá az ott található szolgáltatásokat igénybe venni.
- 4.4 A Látogató az Előadás megtekintésére jogosító Belépőjeggyen feltüntetett szektor, sor és szék számnak megfelelő helyen köteles helyet foglalni. A Magyar Zene Háza munkatársai a Látogató rendelkezésére állnak a megfelelő ülőhely megtalálása érdekében.
- 4.5 A Belépőjeggyen feltüntetett kezdési időpont tájékoztató jellegű, azzal, hogy az Előadásra az Előadás megkezdését követően érkező Látogató a helyét kizárólag az Előadás zavarása nélkül, a Magyar Zene Háza munkatársai iránymutatása szerint, illetve a szünetben foglalhatja el. A Látogató tudomásul veszi, hogy késése esetén a Magyar Zene Háza nem köteles beengedni a folyamatban lévő Előadásra.
- 4.6 A Látogató az Előadást és a Kiállítást csak saját felelősségére tekintheti meg. A Látogató köteles a Magyar Zene Háza épületét rendeltetésének megfelelően használni, az abban található eszközöket, berendezési tárgyakat megóvni.
- 4.7 A Magyar Zene Háza a Kiállítást és az Előadást látogatóinak magatartásáért felelősséget nem vállal.

- 4.8 Bódultság, kábítószer- vagy egyéb tudatmódosító szer hatása alatt a Kiállítás és az Előadás még érvényes Belépőjegy felmutatása mellett sem látogatható.
- 4.9 A Kiállításra és az Előadásra biztonságra veszélyes, és/vagy közönséget zavaró tárgyat tilos bevinni. Az Előadás alatt tilos ételt és italt fogyasztani. A Magyar Zene Háza előadótermének várójában az Előadás előtt, annak szüneteiben és végeztével kizárólag a Magyar Zene Háza büféjében, éttermében vásárolt ételt és italt lehet fogyasztani.
- 4.10 Az Előadás alatt a kép- és hangrögzítő eszközök, továbbá a mobiltelefonok használata tilos. Amennyiben a Látogató a fenti tilalmakat megszegi, úgy a Magyar Zene Háza munkatársai jogosultak a Látogatót az Előadás elhagyására kötelezni, melynek a Látogató köteles eleget tenni. Ebben az esetben a Magyar Zene Háza kártérítésre nem kötelezhető.
- 4.11 Az Előadásról és a Kiállításról kép- és hangfelvétel készülhet, amelyen az Előadás és a Kiállítás közönsége, így a Látogató is rögzítésre kerülhet. A Látogató ebből fakadóan a Magyar Zene Háza felé semmilyen igény érvényesítésére nem jogosult.
- 4.12 A Látogató a Kiállításon és az Előadáson való részvételre vonatkozó Szerződés megkötésével elfogadja az ezekre vonatkozó, illetve az annak otthont adó épület, a Magyar Zene Háza látogatói szabályzatát és köteles azt a Kiállítás és az Előadás látogatásának idején betartani. A látogatói szabályzatok a www.zenehaza.com honlapon érhetők el.
- 4.13 A Kiállításon és az Előadáson való részvételre vonatkozó Szerződést, illetve a látogatói szabályzatot, a biztonsági szolgálat és egyéb rendvédelmi szervek, illetve a Magyar Zene Háza munkavállalói utasításait megszegő látogatót a Magyar Zene Háza a Kiállítás és az Előadás biztonságos lebonyolítása, illetve az ott tartózkodó látogatók zavartalan szórakozásának biztosítása érdekében eltávolíthatja. Az ilyen indokból történő kizárás esetén a Magyar Zene Háza kártérítésre nem kötelezhető.
- 4.14 Az Előadásra érkező Látogató köteles a rendelkezésre álló ruhatárat igénybe venni. A ruhatár használata ingyenes.
- 4.15 A Látogató köteles a Magyar Zene Háza munkatársaival együttműködni.

5. FELELŐSSÉG

- 5.1 A Szerződés megszegése esetén a Magyar Zene Háza kizárólag az általa szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkért felelős. A súlyos gondatlansággal okozott felelősség mértéke nem haladhatja meg a Szerződés alapján a Látogató által a Magyar Zene Háza részére fizetett vételárat.
- 5.2 A Magyar Zene Háza teljes területén - beleértve a Kiállítás és az Előadás területét is – elhagyott értéktárgyakért a Magyar Zene Háza nem vállal felelősséget.
- 5.3 A Magyar Zene Háza felelőssége kizárólag azokban az értéktárgyakban keletkezett károkért áll fent, amelyeket a Látogató a Magyar Zene Házában rendelkezésre álló értékmegőrző szekrényekben elhelyezett. A Magyar Zene Háza felelőssége az értékmegőrzőben elhelyezett olyan értéktárgyakra terjed ki, amelyeket az ilyen intézményekbe a látogatók rendszerint magukkal szoktak vinni.
- 5.4 A Magyar Zene Háza nem felelős semmilyen olyan kárért vagy visszaélésért, amely a bankkártyával történő fizetés során vagy következtében keletkezik.

- 5.5 A Magyar Zene Háza kizárja a felelősséget minden olyan kárért, amelyet a Látogató vagy harmadik személy szerződés- illetve jogellenes tevékenysége vagy mulasztása okozott.
- 5.6 Amennyiben a Látogató a Kiállítást a Magyar Zene Háza érdekkörében felmerült okból kifolyólag nem tudja megtekinteni, akkor a Magyar Zene Háza gondoskodik a Belépőjegy árának visszatérítéséről. A Kiállítás zárva tartásának tényéről a Magyar Zene Háza a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a Látogatót a www.zenehaza.com honlapon, illetve Magyar Zene Házában közzétett tájékoztatás útján. A tájékoztatás nem ismeretéből fakadó károkért a Magyar Zene Háza nem vállal felelősséget.
- 5.7 A Magyar Zene Háza fenntartja az esetleges műsor-, és szereplőváltás jogát. Műsorváltás esetén, a Látogató igénye alapján a Magyar Zene Háza a Belépőjegyeket visszatéríti az Előadás elmaradása esetére vonatkozó szabályok szerint.
- 5.8 Az Előadás elmaradása esetén a Magyar Zene Háza gondoskodik a Belépőjegyek visszaváltásáról. Az Előadás elmaradásának tényéről a Magyar Zene Háza a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a Látogatót a www.zenehaza.com honlapon, illetve Magyar Zene Házában közzétett tájékoztatás útján. A tájékoztatás nem ismeretéből fakadó károkért a Magyar Zene Háza nem vállal felelősséget.
- 5.9 Amennyiben az Előadás nem az előre meghirdetett időpontban kerül megtartásra, úgy a Magyar Zene Háza az erről a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a Látogatót a www.zenehaza.com honlapon, illetve Magyar Zene Házában közzétett tájékoztatás útján. A tájékoztatás nem ismeretéből fakadó károkért a Magyar Zene Háza nem vállal felelősséget. A megváltott Belépőjegy az új időpontban megtartandó Előadásra történő belépésre változatlanul jogosít, azonban a Látogató jogosult az időpont megváltoztatására tekintettel a Belépőjegyet visszaváltani.
- 5.10 A Magyar Zene Háza kivételes esetben fenntartja magának a jogot arra, hogy technikai, biztonsági, művészi, vagy egyéb, előre nem látott körülmény miatt bizonyos nézőtéri ülőhelyeket a Belépőjegy megvásárlását követően a Látogató elől elzárjon. Ebben az esetben a Magyar Zene Háza a lehetőségekhez képest minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy az érintett Látogató az eredeti ülőhelyével egyenértékű ülőhelyről tekinthesse meg az Előadást. A Látogató a felajánlott póthelyet nem köteles elfogadni, ebben az esetben a Belépőjegy vételára visszatérítésre kerül részére.
- 5.11 A Magyar Zene Háza jogosult meghatározni a Belépőjegyek visszaváltásának módját, helyszínét, határidejét. A Magyar Zene Háza köteles a Belépőjegy visszaváltására vonatkozó információkat www.zenehaza.com honlapon, illetve Magyar Zene Házában közzétett tájékoztatókban teszi közzé.
- 5.12 A Belépőjegy visszaváltásra a Magyar Zene Háza által megadott, de maximum (i) az Előadás elmaradása esetén az elmaradt Előadás időpontját követő 30 (harminc) napon belül, (ii) műsorváltás esetén az Előadás időpontját megelőző 48 (negyvennyolc) óráig, (iii) új időpontban megtartott Előadás esetén az Előadás új időpontját megelőző 48 (negyvennyolc) óráig, az eredeti Belépőjegy felmutatása mellett van lehetőség.
- 5.13 A Belépőjegyért fizetett vételáron felül a Magyar Zene Háza nem köteles kár vagy költség megtérítésére.

6. LÁTOGATÓ ELÁLLÁSI JOGA

- 6.1 Az 5. pontban meghatározott visszaváltási lehetőségen túl a Magyar Zene Háza a megvásárolt Belépőjegyeket nem váltja vissza, illetve nem cseréli be. A Látogatót a Szerződés vonatkozásában a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés 1) pontja alapján nem illeti meg elállási, felmondási jog, tekintettel arra, hogy az Előadás és a Kiállítás megtekintésének joga egy adott időpontra szól.
- 6.2 Amennyiben a Látogató a Belépőjegyet interneten keresztül vásárolta a Magyar Zene Háza szerződéses partnereitől, úgy az elállási vagy felmondási jog gyakorlására a Belépőjegyet értékesítő harmadik személy általános szerződési feltételei az irányadóak.

7. VÉDJEGYEK ÉS SZERZŐI JOGOK

- 7.1 A Magyar Zene Házában megjelenő védjegyek, illetve az ott rendelkezésre bocsátott információk és dokumentumok, valamint a Kiállításon és az Előadáson elhangzó vagy megtekinthető szerzői művek a Magyar Zene Háza, illetve más jogtulajdonosok kizárólagos tulajdonát képezik, ezeket a Magyar Zene Háza, illetve a jogtulajdonosok kifejezett és előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül harmadik személy semmilyen módon nem használhatja, nem terjesztheti, nem rögzítheti és nem teheti közzé.

8. ADATKEZELÉS

- 8.1 A Magyar Zene Háza adatkezelésére vonatkozó részletes szabályokat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, amely a www.zenehaza.com internetes oldalon érhető el.

9. PANASZKEZELÉS, ILLETÉKES FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEK

- 9.1 A Magyar Zene Háza minden munkanapon 9:00-tól 17:00 óráig telefonos ügyfélszolgálatot működtet, amely a +36 70 7999449 telefonszámon, illetve az info@zenehaza.com e-mail címen áll a Látogatók rendelkezésére.
- 9.2 A Magyar Zene Háza székhelye, a panaszügyintézés helye, az ügyfélszolgálatának levelezési címe, elektronikus levelezési címe, internetes címe és telefonszáma az ÁSZF 1.1 pontjában található.
- 9.3 A Látogató a Magyar Zene Házának a Szerződéssel kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Magyar Zene Házával. A Magyar Zene Háza a szóbeli panaszt rögtön megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Ha a Látogató a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Magyar Zene Háza a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolatát példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Látogatónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Látogatónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
- 9.4 Az írásbeli panaszt a Magyar Zene Háza a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja, és a Látogatónak megküldi, elsősorban a Látogató által megadott e-mail címre. A panaszt elutasító álláspontját a Magyar Zene Háza indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Magyar Zene Háza köteles a Látogatót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Magyar Zene Háza székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

- 9.5 A Magyar Zene Háza a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem vetette alá magát.
- 9.6 A Látogatók panaszaikkal a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak, a következő honlapon található elérhetőségeken: <http://jarasinfo.gov.hu/>.
- 9.7 A Magyar Zene Háza székhelye szerint illetékes békéltető testület neve: Budapesti Békéltető Testület, székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu, telefonszám: 06 (1) 488 21 31. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó (természetes személy Látogató) és a vállalkozás (Magyar Zene Háza) közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bírósági eljárásán kívüli rendezése. E célból a békéltető testület megkísérli a felek közötti egyezség létrehozását, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 10.1 A Magyar Zene Háza a Szerződés teljesítéséhez jogosult alvállalkozókat igénybe venni. Az alvállalkozók tevékenységéért úgy felel, mintha maga járt volna el.
- 10.2 A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. V. törvény, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok megfelelően irányadóak.