

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2026. április 9.

Jegyvásárlás, látogatás

A Dorottya Experience Kft. kiemelt jelentőséget tulajdonít vendégei biztonságának, és igyekszik biztosítani, hogy minden látogató az Attrakció által biztosított, lehető legmagasabb szintű élményben részesülhessen. Kérjük, ezen Általános Szerződési Feltételekben foglalt szabályok betartásával segítsen nekünk abban, hogy az Attrakció minden Látogatónk számára biztonságos, szórakoztató és izgalmas élmények, illetve felejthetetlen pillanatok élvezetét tegye lehetővé.

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1.1 Meghatározások, amelyek nagy betűvel írva a jelen Általános Szerződési Feltételek során az alábbi jelentéssel bírnak:

„**Általános Szerződési Feltételek**” vagy „**ÁSZF**”: a jelen dokumentumban foglalt általános szerződési feltételek.

„**Attrakció**”: Madame Tussauds Budapest (1051 Budapest, Dorottya utca 6.) és annak minden része, ideértve különösen a Shop és a Café területét.

„**Kísérő**”: a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény által meghatározott fogyatékos személy kísérője.

„**Házirend**”: az Attrakció házirendje, amely ezen a linken elérhető.

„**Látogató**” vagy „**Ön**” vagy „**Fogyasztó**”: azok a személyek, akik vagy akik javára belépőjegyet foglaltak, vásároltak az Attrakcióba, illetőleg azok a személyek, akik az Attrakció területén tartózkodnak, vagy a www.madametussauds.hu oldalon online vásárolnak.

„**Szolgáltató**”: a Dorottya Experience Kft. (cégjegyzékszám: 01-09-338423; székhely: 1051 Budapest, Dorottya utca 6. 2. em. 206. ajtó), amely a Merlin Attractions Operations Limiteddel kötött franchise szerződés alapján az Attrakciót üzemelteti.

1.2 Az ÁSZF fejezetcímei kizárólag az egyszerűbb hivatkozást szolgálják.

1.3 Ahol a szövegkörnyezet ezt lehetővé teszi, az egyes szám magában foglalja a többes számot és fordítva is.

1.4 Ellenkező rendelkezés hiányában, a jelen ÁSZF-ben a Látogatóra való hivatkozást úgy kell érteni, hogy az magában foglalja Látogató jogutódait és engedményeseit is, valamint e jogutódok és engedményesek jogutódjait és engedményeseit.

1.5 A Szolgáltatónak bármikor jogában áll az ÁSZF egyoldalú módosítása. A módosított ÁSZF-et minden esetben közzéteszi honlapján. A módosított ÁSZF a közzétételtől érvényes és hatályos.

1.6 Az Attrakcióba való belépésre jogosító belépőjegy vásárlásával, az Attrakció területére történő belépéssel, illetve bármely egyéb szolgáltatás igénybevételével a Látogató magára kötelezőnek fogadja el és vállalja, hogy betartja a jelen ÁSZF rendelkezéseit.

1.7 A Látogató az ÁSZF-ben szereplő feltételek betartása mellett veheti igénybe az Attrakciót, illetőleg a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat. Amennyiben a Látogató nem tartja be a Házirend vagy az ÁSZF előírásait, a Szolgáltató személyzete, továbbá biztonsági szolgálata a visszatérítés joga nélkül eltávolíthatja az Attrakcióból. Ez nem érinti a Szolgáltatónak a Látogatóval szemben támasztott vagy a Látogató cselekedeteiből származó követeléseit. A Látogató köteles megfelelni az Attrakció területén belül minden olyan ésszerű utasításnak, amelyet a Szolgáltató személyzete vagy a Szolgáltató nevében megbízott harmadik fél adott. Az Attrakcióba való belépéssel Látogató

elfogadja, hogy köteles lépéseket tenni saját biztonsága érdekében, figyelembe véve az esetleges személyes egészségügyi állapotát. Az Attrakcióban – ideértve az Attrakcióba való sorban állást – minden Látogatónak úgy kell viselkednie, hogy azzal ne veszélyeztesse mások egészségét, illetőleg vagyonát.

- 1.8 A Szolgáltató igyekszik biztosítani, hogy az Attrakción belül minden terület és elem elérhető legyen a Látogató számára. A Szolgáltató azonban fenntartja azon jogot, hogy előzetes értesítés nélkül bezárja és megváltoztassa az Attrakció elemeit – ideértve a figurákat is – és/vagy az Attrakció nyitvatartási idejét. A Szolgáltató fenntartja magának továbbá azt a jogot, hogy bármikor bezárja az Attrakció egészét, annak egy részét, vagy korlátozza az Attrakcióba belépő személyek számát. A jelen feltétel által biztosított bármely bezárás vagy korlátozás oka lehet többek között, de nem kizárólag: műszaki vagy működési ok, kapacitás hiány, különleges esemény, a vendégek biztonsága továbbá, ha a Szolgáltató megítélése szerint a körülmények egyébként ezt megkívánják. Amennyiben a fenti okok bármelyike miatt az Attrakció egésze vagy része bezárásra kerül, a Szolgáltató fenntartja magának a Látogatók részére ezekből nyújtott kompenzáció egyoldalú meghatározásának jogát – ideértve az esetleges kompenzáció mellőzését is.
- 1.9 A Szolgáltató megtagadja az Attrakcióba való belépést, illetve visszatérítés nélkül eltávolít az Attrakció területéről minden olyan személyt:
 - 1.9.1 akinek jelenléte vagy viselkedése hátrányosan befolyásolhatja a személyzet és/vagy más Látogatók által átélt élményt vagy az ő biztonságukat;
 - 1.9.2 aki nem megfelelő és/vagy nemkívánatos magatartást tanúsít;
 - 1.9.3 akit a Szolgáltató sérelmére elkövetett bűncselekményért jogerősen elítéltek, vagy a Szolgáltató tulajdonában álló dologban kárt okozott, amellyel kapcsolatban felelősségét polgári jogi bíróság jogerősen kimondta;
 - 1.9.4 aki erőszakos, agresszív, fenyegető, sértő, diszkriminatív kifejezéseket használ vagy ilyen magatartást tanúsít, Attrakció házirendjébe ütközően jár el, vagy magatartása az Attrakció békés élvezetének megsértését idézheti elő;
 - 1.9.5 aki érvénytelen vagy érvénytelenül szerzett belépőjeggyel – vagy olyan kedvezményes jeggyel, amelynek igénybevételére nem jogosult – kísérel meg belépni, vagy tartózkodik az Attrakció területén;
 - 1.9.6 aki olyan tárgyat, ideértve zászlót, transzparenst, ruházatot vagy promóciós anyagot hoz magával, amely a Szolgáltató véleménye szerint bármilyen módon sértő, vagy más Látogatók élményét befolyásolja;
 - 1.9.7 aki nem a 7.4 pontban foglalt követelményeknek megfelelően jár el;
 - 1.9.8 aki a 8., 9. vagy 11. pontban foglalt követelményeknek nem tesz eleget.
- 1.10 A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy bírósági eljárást kezdeményezzen ideértve, hogy büntetőeljárást indítson minden olyan személy ellen, aki kárt okoz az Attrakció bármely részében, vagy bármilyen jelet vagy látható ábrázolást jelenít meg, amely fenyegető, sértő, illetve ilyennek ítéltető meg, vagy egyéb módon jogellenes cselekményt valósít meg, ideértve különösen de nem kizárólag azt, ha érvényes jegy nélkül tartózkodik az Attrakcióban; vagy a Szolgáltató megalapozottan úgy gondolja, hogy jogosulatlan forrásból vásárolt jegyet. Ha a Látogató csoport valamely tagja jelen pontban foglalt bármely feltételt megsérti, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a csoport összes többi tagjával szemben is a jelen pontban foglaltak szerint járjon el.

2. AZ ATTRAKCIÓBA VÁLTOTT JEGYEK

- 2.1 A Szolgáltató egyoldalúan dönthet a jegyek vagy voucherek, ajándékkártyák esetleges visszaváltásáról. A lefoglalt jegyek különösen nem téríthetők vissza abban az esetben, ha a belépést a jelen Általános Szerződési Feltételekben említett bármely okból a Szolgáltató megtagadja. A jegyek a megvásárlásuktól számított 1 éven belül használhatóak fel, amennyiben

magán a jegyen, vagy a promóció szabályai között – amelynek kertében a jegy értékesítésre került – eltérő felhasználhatóság nem került feltüntetésre. Amennyiben a Szolgáltató a visszatérítés mellett dönt, vagy jogszabály alapján erre köteles, úgy a visszatérítés kizárólag a 180 napon belül vásárolt jegyekkel kapcsolatban lehetséges és a visszatérítés időtartama legfeljebb 4 hét.

- 2.2 Az offline vásárolt jegyek kivételével a Látogató a jegyét az időpontfoglaló portálon keresztül történő módosítással egy későbbi látogatáshoz átfoglalhatja. Ennek részleteit az e-jegyén találja. Az átfoglalás egy adott belépőjegy tekintetében három alkalommal lehetséges, legfeljebb 24 órával az érkezés előtt. A foglalásával kapcsolatban további segítségre való szükség esetén, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot [itt](#).
- 2.3 Ha a jegyet más Látogató nevében vásárolják, a vásárló minden vendég nevében elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket, és köteles gondoskodni arról, hogy a csoport minden tagja megismerje, illetve betartsa ezen feltételeket.
- 2.4 Szigorúan tilos a jegyek/utalványok eladása a Szolgáltató és az általa kijelölt harmadik személyek engedélye nélkül.
- 2.5 Az attrakció területén bármilyen terméket értékesíteni, illetve szolgáltatást nyújtani, kizárólag a Szolgáltató által felhatalmazott személyek jogosultak.
- 2.6 A Madame Tussauds Budapest weboldalán (<https://www.madametussauds.hu/>) teljesített fizetések esetében a szerződő fél a Szolgáltató. A Látogató és a Szolgáltató között a szerződés a vásárlást visszaigazoló üzenettel jön létre. A szerződésre a magyar jog az irányadó és Magyarország bíróságai rendelkeznek kizárólagos joghatósággal.
- 2.7 Érvényes jegynek az a jegy minősül, amely a Szolgáltatón, vagy az általa jóváhagyott harmadik fél jegyértékesítőn keresztül került megvásárlásra vagy lefoglalásra, és amely a nyitvatartás szerint megfelelő és érvényes időpontra történő belépésre jogosít.
- 2.8 Az attrakcióba megvásárolt jegy egyetlen Látogatónak, egyszeri alkalommal történő belépésére jogosít. Az attrakció területének elhagyásával a Látogató köteles új belépésre jogosító jegyet vásárolni, amennyiben az attrakcióba újra be kíván lépni, a jegy árának visszatérítésére nem jogosult. Az elveszett, megsemmisült vagy megrongálódott belépőjegyek pótlására vagy cseréjére nincs lehetőség.
- 2.9 Minden Látogatónak, aki belép az attrakció területére, érvényes jeggyel kell rendelkeznie, amelyet az attrakció végleges elhagyásáig mindig meg kell őrizni, és a Szolgáltató bármely alkalmazottja vagy a Szolgáltató nevében megbízott harmadik fél kérésére köteles azt benyújtani ellenőrzésre.
- 2.10 Ha a jegyárak életkortól függően változnak, a következő rendelkezések érvényesek:
 - 2.10.1 A 16 (tizenhat) éves vagy annál idősebb Látogató felnőttnek minősül;
 - 2.10.2 A 4 (négy) és 15 (tizenöt) év közötti Látogató gyermeknek minősül;
 - 2.10.3 A 4 (négy) évet be nem töltött Látogatónak nem kell belépődíjat fizetnie, de érvényes jeggyel kell rendelkeznie.
 - 2.10.4 Amennyiben az attrakció meglátogatásához a Látogató részéről Kísérői segítség igénybevétele szükséges, és amennyiben a Látogatót támogató Kísérőt nem terheli belépődíj fizetésének kötelezettsége, ugyanakkor ebben az esetben is köteles érvényes jeggyel rendelkeznie.
 - 2.10.5 A Promóciós jegyek tekintetében diáknak az a 16 és 25 év közötti személy minősül, aki érvényes magyar diákigazolvánnyal, vagy nemzetközi diákigazolvánnyal rendelkezik.
- 2.11 A Szolgáltató nem garantálja a jegyárak változatlanosságát és a jegyárak változtatásának jogát fenntartja. A pontos jegyárak tekintetében az attrakció honlapján és a helyszínen megjelenített jegyárak érvényesek minden jegytípus esetében.

- 2.12 Mind a visszterhes, mind az ingyenes alapon vásárolt jegyek nem visszatéríthetők, átruházásuk és tovább értékesítésük tilos, emellett bármely jellegű módosításuk a jegyek érvénytelenségét vonja maga után. Azok a jegyek, amelyekről a Szolgáltató megalapozottan gyanítja, hogy átruházták vagy bármilyen módon megváltoztatták, nem jogosítanak az Attrakcióba történő belépésre. Az elveszett jegyeket a Szolgáltató nem pótolja. A megvásárolt jegy csak a jegyre nyomtatott napon érvényes. Előfordulhat, hogy a jegyek nem érvényesek az Attrakción belüli különleges eseményekre vagy meghatározott területekre, amelyek vonatkozásában külön díj kerülhet megállapításra.
- 2.13 A Látogató számára az érvényes jegy magában foglalja az Attrakción belüli legtöbb területre való belépési jogot. Az Attrakción belüli területek a szabad kapacitás függvényében és a Szolgáltató belátása szerint állnak rendelkezésre.
- 2.14 A Szolgáltató különleges akciók keretében jogosult jegyek kibocsátására ("**Promóciós jegyek**"). A Promóciós jegyek elérhetősége és tartalma az adott promócióra vonatkozó szabályoktól függ. A Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF-ben külön nem nevesített kedvezményeket bevezetni, amelyek a honlapon és az Attrakcióban kerülnek feltüntetésre. A kedvezményes jegyvásárlást megalapozó körülmény igazolására az Attrakció személyzete kérheti a belépés előtt megfelelő igazolvány felmutatását. Amennyiben a Látogató a kedvezményre jogosultságát igazolni nem tudja, az Attrakció személyzete a belépést megtagadhatja.
- 2.15 A jegyek kiosztása időszavas rendszer alapján történik. Ennek értelmében a jegyvásárlás folyamata során a Látogatónak lehetősége nyílik az Attrakcióba való érkezéshez kívánt időpont kiválasztására. Az időszavas rendszer az épületen belüli vendégáramlás kontrollálása és a belépéskori sorban állás csökkentése érdekében történik. A foglalásban kiválasztott időszav az Ön érkezési ideje az Attrakcióba, így a megadott időszavon belül bármikor jogosult érkezni. Kérjük, ne érkezzen túl korán az időszavra, mert nem lesz jogosult az időszavot megelőzően belépni.
- 2.16 Amennyiben a Látogató a jegyhez tartozó időszavot követően érkezik az Attrakcióba, a Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a Látogató a következő szabad időszavban be tudjon jutni, de ennek lehetőségét nem garantálja. Amennyiben erre nincsen lehetőség, úgy a Szolgáltató újabb lehetőséget kínál az Attrakció megtekintésére.

3. ELŐJEGYZETT JEGYEK

- 3.1 Az "E-Tickets/Print@Home" típusú előjegyzett jegyeket („**Előjegyzett jegy**”) papír alapon vagy mobil eszközön az Attrakció személyzetének iránymutatása szerint kell bemutatni az Attrakció bejáratánál.
- 3.2 Az Előjegyzett jegyek későbbi időpontra való átfoglalására, módosítására semmilyen promóció, különleges ajánlat vagy kedvezmény igénybevétele érdekében nincs lehetőség. Minden aktuális promóciót a foglalási folyamat során szükséges felhasználni és megjelölni, mielőtt a foglalás egyedi foglalási azonosítót kapna.
- 3.3 Az Előjegyzett jegyekre minden más szempontból a 2. pont szerinti jegyekre vonatkozó rendelkezések irányadók.

4. ELSŐBBSÉGI BELÉPŐJEGYEK

- 4.1 Amennyiben elérhető, a Látogató olyan jegyet is vásárolhat, amely feljogosítja őt az Attrakcióba való elsőbbségi belépésre azokhoz a Látogatókhoz képest, akik normál jeggyel rendelkeznek ("**Elsőbbségi jegy**").
- 4.2 Az Elsőbbségi jegy feljogosítja a Látogatót arra, hogy a 4.1 pontban leírtak szerint elsőbbségi belépésre legyen jogosult egy meghatározott, egy (1) órás időintervallumban ("**Kiosztott belépési idő**").

- 4.3 Azon Látogatók részére, akik lemaradnak a Kiosztott belépési időről, a továbbiakban nem garantált az elsőbbségi belépés, és így előfordulhat, hogy sorban kell állniuk olyan Látogatókkal, akik normál jegyekkel rendelkeznek.
- 4.4 Az Elsőbbségi jegyekre minden más szempontból a 2. pont szerinti jegyekre vonatkozó rendelkezések irányadók.

5. GYERMEKEK

- 5.1 Az Attrakcióba a tizenöt (15) éves és fiatalabb gyermekek tizennyolc (18) éven felüli felnőtt kíséretében léphetnek be. Az Attrakcióban való tartózkodás egész ideje alatt, a tizenöt (15) éves és fiatalabb gyermekeknek tizennyolc (18) éven felüli felnőtt felügyelete alatt kell állniuk.
- 5.2 Az Attrakció egyes területei és elemei nem biztos, hogy bármely életkorú gyermek számára megfelelő szórakozást nyújt, így a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy megtagadja az ilyen területekre való belépést bármely ajánlott korhatár alatti Látogató számára.

6. MOZGÁSSÉRÜLT VENDÉGEK, FOGYATÉKKAL ÉLŐK ÉS KÍSÉRŐK

- 6.1 Attrakciónkat úgy alakítottuk ki, hogy mozgássérült Látogatóink számára is teljes mértékben elérhető legyen.
- 6.2 A Kísérőt igénylő Látogatóink számára fejenként egy kedvezményes jegyet biztosíthatunk, amelynek pontos mértékéről tájékoztatást kapnak honlapunkon és az Attrakcióban.
- 6.3 Amennyiben a fogyatékkal élő Látogató kedvezményes belépőjeggyel, vagy a Látogató Kísérője kísérelőjeggyel kíván belépni az Attrakcióba, az igénybe vevő Látogatónak igazolást kell bemutatnia a látványossághoz érkezéskor. Ez az igazolás a következő formában fogadható el:
- 6.3.1 a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének érvényes igazolványa;
 - 6.3.2 a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének érvényes igazolványa
 - 6.3.3 a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetségének érvényes igazolványa;
 - 6.3.4 az Értelmi Fogyatékkal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetségének érvényes tagsági kártyája;
 - 6.3.5 a Siketvakok Országos Egyesülete érvényes igazolványa;
 - 6.3.6 az Autisták Országos Szövetsége érvényes tagsági kártyája;
 - 6.3.7 Nemzetközi fogyatékosági igazolás (International Disability Card);
 - 6.3.8 a Magyar Államkincstár (MÁK) által kiállított, fogyatékosági támogatásra való jogosultságról szóló hatósági igazolvány. Ezen kártyán feltüntetett kísérő nem a fogyatékkal élő Látogatókra vonatkozó kedvezményre, hanem a kísérőkre vonatkozó kedvezményre lehet jogosult.

Amennyiben a fenti okmányok, vagy igazolások nem fényképes dokumentumok, úgy a Látogató személyazonosságának egyidejű igazolása szükséges a Kísérői jegy megszerzéséhez, illetőleg a mozgássérültekre, fogyatékkal élőkre vonatkozó esetleges kedvezmény igénybeviteléhez.

7. EGÉSZSÉG ÉS BALESETMEGELŐZÉS

- 7.1 Különbféle speciális effektusok (beleértve a hirtelen hangos effektusokat és a villogó világítást) előfordulhatnak az Attrakció egyes területein. Javasoljuk, hogy magasvérnyomásban, szívbetegségben vagy más már meglévő egészségügyi problémában szenvedő Látogatók további részletek iránt érdeklődjenek az Attrakció személyzetétől, és kerüljék az Attrakció azon területeit, ahol ilyen speciális effektusokat használnak.

- 7.2 Amennyiben Ön epilepsziás, vagy volt már rohama, kérjük, az Attrakció látogatása előtt egyeztessen kezelőorvosával. Bizonyos emberek érzékenyek a környezetükben megjelenő villogó vagy vibráló fényekre, geometriai alakzatokra vagy mintákra. Ezt esetleg rejtett epilepszia is okozhatja, és ilyenkor a videótartalmak megtekintése is kiválthat epilepsziás rohamot. Azonnal forduljon az Attrakció személyzetéhez, ha a következő egészségügyi problémák vagy tünetek bármelyikét tapasztalja villogó vagy vibráló fény vagy egyéb fényhatások esetén, illetve videótartalmak megtekintése közben: szemfájdalom, megváltozott látóképesség, migrén, izomrángás, görcsroham, egyéb önkéntelen mozgás, ájulás, eszméletvesztés, zavartság vagy tájékozódási zavar. A fentiek mellett akkor is azonnal forduljon az Attrakció személyzetéhez, ha a következő tünetek bármelyikét tapasztalja a videótartalom megtekintése közben: szédülés, hányinger, fáradtság, a tengeribetegséghez hasonló tünetek, kellemetlen érzés vagy fájdalom egy testrészen (pl. szem, fül, kéz, kar).
- 7.3 Az Attrakcióban a vezeték nélküli hálózati funkciók vagy a rádióhullámok zavarhatják elektronikus eszközök vagy orvostechikai eszközök (például szívritmus-szabályozók) működését, ami működési zavarokhoz, adott esetben sérülésekhez vezethet. Ha szívritmus-szabályozót vagy más orvostechikai eszközt visel, az Attrakció látogatása előtt kérjük, érdeklődjön orvosánál vagy orvostechikai eszközének gyártójánál.
- 7.4 Az Attrakció személyzete felhívhatja a Látogató figyelmét bizonyos egészségügyi és biztonsági eljárásokra, amelyeket a Látogatónak be kell tartania.
- 7.5 Tekintettel az Attrakcióban tapasztalható fényviszonyokra, kérjük Látogatóinkat, hogy fokozottan ügyeljenek a balesetek megelőzésére. Az Attrakcióban található díszletelemek és egyéb berendezési tárgyak, interakciók nem rendeltetésszerű használatából fakadó károkért való felelősségét a Szolgáltató kizárja. A rendeltetésszerű használatról az Attrakció személyzete ad a Látogatók kérésére tájékoztatást. A Szolgáltató kifejezetten felhívja a Látogatók figyelmét a mozgással igénybevehető interakciókból fakadó balesetveszélyre.
- 7.6 A Látogatónak az Attrakcióhoz tartozó bármely eszköz használatakor az előírásoknak és biztonsági követelményeknek megfelelően kell eljárnia. Az előírásokról érdeklődjön az Attrakció személyzeténél, illetőleg azokat az adott eszközökhöz tartozó leírás vagy jelzés is tartalmazza. Az Attrakcióhoz tartozó eszközök többek között – de nem kizárólagosan – a következők: látogatói interakciók, az Attrakció figurái, díszletei, audiovizuális eszközei, az Attrakció mosdója, értékmegőrzője, illetőleg a kerekesszékek. A 18 év alatti Látogató esetén az őt kísérő tizenhét (17) éven felüli felnőtt felelős azért, hogy az egyes Attrakcióhoz tartozó eszközök használatát a gyermek megismerte és megértette a vonatkozó utasításokat.

8. LÁTOGATÓK MAGATARTÁSA

A Látogató köteles az alábbi tilalmakra figyelemmel lenni az Attrakcióban:

- 8.1 Az Attrakció teljes területén (beleértve a sorban állást is) tilos a dohányzás, ez magában foglalja az e-cigaretta használatát.
- 8.2 Az Attrakció területére tilos bevinni házi kedvencet vagy egyéb állatot, kivéve a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet szerinti segítő kutyát.
- 8.3 Az Attrakció területére tilos ételt vagy italt bevinni – ide nem értve a belépő teret és az értékmegőrzőt.
- 8.4 Az Attrakció területére tilos bőrdöngőt vagy nagy méretű poggyászt bevinni.
- 8.5 A Látogatók számára kijelölt területeken kívül az Attrakció más területére belépni tilos.
- 8.6 Tilos szükségtelen zaj (akár mobiltelefon, akár személyi sztereó vagy más) okozása, vagy olyan viselkedés, amely feltehetően bosszantó, sértő vagy megfélemlítő más Látogatók vagy az Attrakció személyzetét tekintve.

- 8.7 Tilos az attrakció területére kábítószer, kábítószer-prekurzort, pszichoaktív anyagot bevinni.
- 8.8 Tilos az attrakció területére működőképes lőfegyvert, robbanóanyagot, robbantószer, robbanóanyag vagy robbantószer felhasználására szolgáló készüléket, petárdát, tűzijátékot, füstbombát bevinni és tilos mindenféle nyílt láng használata vagy tűzveszélyes tevékenység folytatása, ideértve a csillagszórót is.
- 8.9 Tilos az attrakció területére üvegpalackot, esernyőt vagy egyéb olyan tárgyat bevinni, amely sérülést okozhat és/vagy veszélyesnek minősül, így például, de nem kizárólag késeket, ollókat, dugóhúzókat, fém körömrészelőket, játékfegyvereket, fegyvermásolatokat, illetve bármilyen olyan eszközt, amely az emberi élet kioltására közvetlenül alkalmas.
- 8.10 Tilos az attrakció területére gördeszkát, rollert, görkorcsolyát, hoverboardot, kerékpárt, drónt, egyéb elektromos vagy más gépi meghajtású járművet, sportfelszerelést, állványt bevinni.
- 8.11 Tilos az attrakció területén szemetelni. A látogató köteles tartózkodni minden olyan magatartástól, amely az attrakció területének, berendezéseinek vagy más látogatók ruházatának, tárgyainak beszenyezésére alkalmas. Kérjük látogatóinkat, hogy a tisztaság megőrzése érdekében a kihelyezett szeméttárolókat vegyék igénybe.
- 8.12 Tilos az attrakció területén található bármely biztonsági berendezés indokolatlan működésbe hozatala, ideértve különösen a tűzjelző berendezés indokolatlan használatát.

9. BIZTONSÁG

Vendégeinket arra kérjük, hogy maradjanak éberek, figyelmeztessék munkatársainkat vagy biztonsági embereinket minden gyanús esetre, és ügyeljenek értéktárgyaik biztonságára. Kérjük, segítsen nekünk azáltal, hogy bejelenti mindazt, ami nem tűnik megfelelőnek – ideértve különösen a minden felügyelet nélkül hagyott tárgyat, illetőleg akárkit, aki gyanúsán viselkedik. Bármilyen gyanús jelenséget jelenthet személyzetünknek, akik mindig készen állnak a segítségére.

- 9.1 A látogató köteles teljes mértékben együttműködni a biztonsági személyzettel a biztonsági ellenőrzés során. A biztonsági személyzet jogosult a látogató poggyászát és személyes tárgyait ellenőrizni a belépés előtt, illetve indokolt esetben bármikor az attrakcióban való tartózkodás alatt. Az átvizsgálás az attrakcióba való belépés feltétele. A szolgáltató jogosult megtagadni a belépést attól, akiről alapos okkal feltételezhető, hogy veszélyt jelent magára vagy másokra, illetőleg attól, aki az átvizsgálásban nem együttműködő. A biztonsági személyzet a látogató táskáját átkutathatja és átvizsgálhatja a belépés előtt. Ez annak biztosítása érdekében történik, hogy tiltott tárgyak ne kerüljenek az attrakció területére. Indokolt esetben alaposabb átkutatást végezhetnek, amely során a látogató kötelezhető zsebeinek kiüresítésére, illetve átvizsgálás céljából zsebeiből kikerülő tárgyaknak a rendelkezésre álló tálcákra való elhelyezésére.
- 9.2 Az attrakció személyzete fenntartja a jogot, hogy megtagadja a belépést az attrakcióba, ha a látogató alkoholos vagy kábítószer hatása alatt áll, vagy ilyen és ezekhez hasonló szerek általi befolyásoltság gyanúját kelti.
- 9.3 A biztonsági személyzet biztonsági berendezést alkalmazhat ideértve, de nem kizárólagosan fémdetektor kaput vagy kézi fémdetektort.
- 9.4 A talált illegális tárgyakat a szolgáltató köteles a Rendőrségnek átadni, ezeket nem áll módunkban visszaszolgáltatni.
- 9.5 A látogató köteles értékkel bíró személyes tárgyait mindig magánál tartani. A szolgáltató nem vállal felelősséget az attrakcióba bevitt személyes tárgyak elvesztéséért, ellopásáért vagy megsérüléséért. Babakocsi használata az attrakció területén abban az esetben megengedett, amennyiben annak használata, mozgatása nem veszélyezteti a látogatók, vagy a személyzet biztonságát, az attrakció tisztaságát vagy állagát, illetőleg nem rontja a többi látogató vendégélményét.

- 9.6 A Szolgáltató az Attrakció területén belül, az Attrakcióban való tartózkodás idejére ingyenes csomagmegőrző szolgáltatást biztosít a Látogatók részére. A csomagmegőrző szolgáltatás kapacitása véges, így előfordulhat, hogy a Látogató kapacitáshiány miatt nem tudja azt igénybe venni. A Szolgáltatónak jogában áll megtagadni a Látogató bármely tárgyának tárolását, akár közbiztonsági okokból, akár bármilyen más okból. A Szolgáltató a csomagmegőrzőben elhelyezett tárgyakért való felelőssége az olyan dolgokra terjed ki, amelyeket a Látogatók rendszerint magukkal szoktak hozni (ideértve különösen, de nem kizárólag: ruházat, esernyő). A csomagmegőrző rendelkezésre állása esetén a Szolgáltató kizárólagosan csak az ehelyütt elhelyezett tárgyakban esett kárért tartozik felelősséggel.
- 9.7 A Szolgáltató a csomagmegőrző szekrényeket tűzvédelmi, egészségügyi és vagyonzbiztonsági okokból minden este zárás után kiüríti; az otffejejtett tárgyakat zárt helyiségben elhelyezi annak feltüntetésével, hogy azt melyik napon, melyik szekrényben hagyta a Látogató, és 30 napig megőrzi. A Szolgáltató jogosult biztonsági, tűzvédelmi, egészségügyi és vagyonzvédelmi okból a tárgyakat és csomagokat átvizsgálni. Amennyiben a Látogató jelentkezik az otthagyott tárgyakért, úgy a Látogató köteles igazolni, hogy az adott szekrényben talált tárgyak az ő tulajdonát képezik és köteles a Szolgáltató részére az őrzéssel és tárolással kapcsolatban felmerült költségeket megtéríteni. Az őrzés költségének minimális átalány díja EUR 50/nap, de a Szolgáltató követelheti az ezen felül felmerült igazolt költségeit is. Az őrzéssel felmerült költségek megtérítéséig a Szolgáltatót megilleti a visszatartás joga.
- 9.8 Az Attrakció területén talált tárgyakat a Látogató köteles késedelem nélkül átadni a Szolgáltató személyzetének. A magyar jogszabályok értelmében, ha a talált dolog átvételére jogosult személye megállapítható, a Szolgáltató őt értesíti és jelentkezése esetén részére a dolgot késedelem nélkül átadja. Ennek ellenében, a Szolgáltató köteles azt 8 napon belül átadni a találás helye szerint illetékes Budapest Főváros V. kerület Belváros-Lipótváros Polgármesteri Hivatala Jegyzőjének, tekintettel arra, hogy a Szolgáltatónak a talált tárgyak megőrzésére nincs lehetősége.

10. FÉNYKÉPEZÉS ÉS FILMEZÉS

- 10.1 A Szolgáltató vagy más felhatalmazott harmadik fél fényképet vagy más felvételt készíthet az Attrakcióban, amely képen vagy felvételen Látogató megjelenhet. A Látogató jelen ÁSZF elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató ezeket a képeket reklámozással, promóciókkal kapcsolatban felhasználja, és tudomásul veszi, hogy az ilyen képek szerzői joga a Szolgáltatót és/vagy bármely felhatalmazott harmadik felet illeti.
- 10.2 Kifejezett tiltás hiányában a Látogató fényképeket és felvételeket készíthet az Attrakción belül, feltéve, hogy ezeket kizárólag magáncélra használja, és nem értékesíti vagy használja fel semmilyen kereskedelmi vagy nyilvános célra. A jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával Látogató beleegyezik abba, hogy szándékosan nem fényképez és/vagy rögzít videófelveleket egyetlen személyről sem az adott személy engedélye nélkül, és az Attrakcióban érvényes összes fényképezési/filmezési korlátozást betartja.

11. COVID-19

- 11.1 A Covid-19 világvárványra válaszul általunk bevezetett biztonsági intézkedések célja az Attrakciónkat meglátogató személyek, illetve személyzetünk biztonságának megőrzése. Szolgáltatónak kifejezett érdeke, hogy betartsa a bevezetett biztonsági intézkedéseket. Emiatt, fenntartjuk a jogot arra, hogy a biztonsági intézkedéseket be nem tartó Látogatókat kiutasítsuk az Attrakció területéről.
- 11.2 Bár jelenleg Magyarországon szigorú járvány elleni intézkedések nincsenek hatályban, prioritásunk az, hogy továbbra is a lehető legjobb élményt kínáljuk vendégeinknek. Higiéniai és biztonsági intézkedéseket hoztunk, beleértve a fokozott takarítást, a kézfertőtlenítők kihelyezését és a rendszeres szellőzés bevezetését. Emellett, az Attrakció több pontján Látogatóink továbbra is láthatják a közegészségügyi útmutatásnak megfelelő „maszk viselése javasolt” feliratot.

11.3 Ha Ön vagy bármelyik Önnel közeli kapcsolatban lévő személy a COVID-19 tüneteit mutatja, vagy ilyen tesztje pozitív lett, kérjük, ne látogassa meg az Attrakciót, és lépjen kapcsolatba velünk a foglalás átszervezése érdekében.

12. PANASZKEZELÉS

12.1 Az Attrakció bejáratánál vendégkönyv és panaszkönyv van elhelyezve a Látogatók részére. A panaszkönyvbe írt panaszokat lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 30 napon belül kivizsgáljuk.

12.2 A panaszkezelő adatai:

Név: Dorottya Experience Kft.

Székhely: 1051 Budapest, Dorottya utca 6. 2. em. 206. ajtó

Panaszügyintézés helye: 1051 Budapest, Dorottya utca 6. 1. em.

Ügyfélszolgálat, panaszügyintézés elektronikusan: info@madametussauds.hu (az üzenetek munkanapokon 9:00-15:00 között kerülnek feldolgozásra)

Levelezési cím: 1051 Budapest, Dorottya utca 6. 2. em. 206. ajtó

Weblap: www.madametussauds.hu

12.3 Panasz esetén a Szolgáltató, a panaszügyintézés fent feltüntetett helyén rendelkezésre álló adatok segítségével és a panasz tartalmával kapcsolatban vizsgálódik (ha lehetséges) a saját hatáskörébe tartozó, a hibát kijavító szolgáltatást elvégzi. Ha szállítási hibából ered a panasz, a szolgáltató ellenőrzést végez, tájékozik, a szállításért felelős alvállalkozónál és a szállítási hibának a javításában közreműködik az elvárható legközvetlenebb és leggyorsabb módon. Ha a panasz a webshop tartalmára, termékleírásokra vonatkozik, megvizsgálja a kifogásolt tartalmat vagy a tartalom hiányosságát és ha szükséges javítja azt. A hiba kivizsgálásáról és annak eredményéről a megrendelőt a honlapon regisztrált elérhetőségeken értesíti illetve, ha a megrendelő kéri más elérhetőségén is tájékoztatja.

12.4 Felhívjuk az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező Látogatóink figyelmét, hogy amennyiben határon átnyúló fogyasztói jogvitájuk van - vagyis szokásos tartózkodási helyük nem Magyarországon van - úgy az interneten keresztül vásárolt termék, vagy szolgáltatás kapcsán igénybe vehetik az online vitarendezési platformot is.

12.5 A Látogatónak, vásárlónak panasza esetén lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni. A szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület:

Név: Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Telefonszáma: +36 (1) 488 21 31

Levelezési címe: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: <https://bekeltet.bkik.hu/>

Weblapokon keresztül benyújtható panaszok:

<https://bekeltet.bkik.hu/urlap/kerelem-online-benyujtasa>

<https://uj.bekeltetes.hu/publikus/online-ugy-inditas>

13. ONLINE SZERZŐDÉSKÖTÉST MEGELŐZŐ TÁJÉKOZTATÁS

A 45/2014. (II. 26) Kormányrendelet 11. §-a alapján a Szolgáltató az alábbi tájékoztatást adja:

13.1 A Szolgáltató nevééről, címéről, elérhetőségeiről a 12.2 pontban foglaltak szerint adunk tájékoztatást. A Szolgáltató üzleti tevékenységének helye a 12.2 pontban megjelölt székhely, illetőleg a 1051 Budapest, Dorottya utca 6. 1. em cím.

13.2 Az Attrakcióra, mint szolgáltatásra vonatkozó lényeges információk megtalálhatóak a www.madametussauds.hu oldalon.

- 13.3 Bármely online rendelés során az ellenérték "Összesen" megnevezésű összegzése az ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes (bruttó) összegét tartalmazza magyar forintban kifejezve, valamennyi járulékos költséggel. A Szolgáltató nem árusít olyan termékeket, amelyekre az egységár feltüntetését a jogszabályok megkövetelnék (többféle kiszerezésben kapható vagy több darabos termékek). A Szolgáltató határozatlan időre szóló vagy átalánydíjas szerződést nem alkalmaz. Az ellenszolgáltatás összege az adott vásárlásra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza.
- 13.4 A vásárlás lebonyolítására szolgáló eszköz (mobiltelefon, telefon, internetkapcsolattal rendelkező számítógép, tablet stb.) internet-, mobil- vagy más elektronikus kapcsolatának, esetlegesen a speciális fizetési mód (pl. mobilfizetés) ellenértékeként a Látogató egyéni előfizetői vagy más szerződése alapján a telekommunikációs szolgáltatója díjat számíthat fel. A Szolgáltató maga azonban emelt díjas szolgáltatást nem alkalmaz.
- 13.5 A fizetés és az elektronikus jegy vagy voucher kézbesítése a Látogató által megadott e-mail postafiókba valós időben, szinte azonnal megtörténik. Az elektronikus jegy kiszállítására nincs mód, azt a Szolgáltató elektronikusan, automatikusan kézbesíti, így a teljesítési határidő azonnali. A Szolgáltató a Látogató kívánságára egyes esetekben vállalja, hogy a voucher ajándékkártya formájában kiszállítatja a Látogató költségén. Ebben az esetben a kiszállítás díját minden esetben pontosan, bruttó összegben feltünteti a fizetési oldal. A Szolgáltató által értékesített termékek esetében a kiszállítás díja nem függ összeghatártól, illetve súlytól. A kiszállítás határideje kb. 2 - 5 nap.
- 13.6 A Szolgáltató nem nyújt olyan szolgáltatást, amely során a fogyasztót megillető elállási és felmondási jog gyakorlása miatt a fogyasztó köteles lenne megtéríteni a Szolgáltató ésszerű költségeit.
- 13.7 A Látogató a panaszait a Szolgáltató 12. pontban megjelölt „Ügyfélszolgálat és panaszkezelés elérhetősége” megjelölt elérhetőségeken nyújthatja be.
- 13.8 A Szolgáltató a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem aláírója, így az nem áll rendelkezésre.
- 13.9 A Szolgáltató és a Látogató közötti szerződés határozott időre jön létre, időtartama belépőjegy vásárlása esetén az Attrakció meglátogatásáig tart. Bármely megváltott jegy legfeljebb 1 évig érvényes. A szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé nem alakul át.
- 13.10 A vásárlási folyamat során a Látogatónak az ellenérték megfizetésén túlmenő kötelezettségei nincsenek.
- 13.11 A vásárlási folyamat során Szolgáltató részére letétet vagy egyéb pénzügyi biztosítékot a Látogató nem nyújt.
- 13.12 A digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések: A digitális adattartalom működését a Szolgáltató a Fribbit Kft., valamint a Banktech Kft. megbízásán keresztül biztosítja. Az adatok továbbítása titkosítva történik, melyhez a Szolgáltató SSL (Secure Socket Layer) titkosítási rendszert használ. A Szolgáltató a www.madametussauds.hu weboldal és a madamet.vpayment.banktech.hu webshop és fizetési oldal adatainak védelme, az adatvesztés, az adatokhoz illetéktelen személy általi jogtalan hozzáférés, valamint az illetéktelen személy általi jogtalan adatmódosítás megelőzése érdekében technikai és szervezeti intézkedéseket tesz. A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képessége tekintetében tájékoztatást adunk, hogy a www.madametussauds.hu és a madamet.vpayment.banktech.hu oldalak valamennyi ismert böngésző legújabb verziójával kompatibilisek.
- 13.13 A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről szóló információkat, illetve az esetleges visszaküldés költségeiről szóló információkat a jelen dokumentum 14. pontja tartalmazza.

- 13.14 A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar, illetőleg az angol nyelv, eltérés esetén a magyar az irányadó. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat az Eladó nem iktatja.
- 13.15 Önnek a megrendelés során a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van az Ön által bevitt adatok módosítására (a böngészőben a vissza gombra kattintva az előző oldal nyílik meg, így akkor is javíthatóak a bevitt adatok, ha Ön már a következő oldalra lépett). A Szolgáltató felhívja a figyelmét, hogy az Ön felelőssége, hogy az Ön által megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen az Ön által megadott adatok alapján kerül számlázásra az áru. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét. Amennyiben Ön véglegesítette rendelését és a megadott adatokban hibát fedez fel, akkor a lehető legrövidebb időn belül kezdeményeznie kell a rendelése módosítását. A hibás rendelés módosítását a megrendeléskor megadott e-mail címről küldött levéllel, vagy telefonhívással jelezheti a Szolgáltató felé.
- 13.16 Nyilvánvalóan hibásan feltüntetett árnak minősül: 0 Ft-os ár, kedvezménnyel csökkentett, de a kedvezményt tévesen feltüntető ár. Hibás ár feltüntetése esetén Szolgáltató felajánlja a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, mely információ birtokában a vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

14. ELÁLLÁSI ÉS FELMONDÁSI JOG ONLINE ÉRTÉKESÍTÉS SORÁN

- 14.1 A vásárlás a "Fizetés" gomb megnyomása előtt bármikor, következmények nélkül megszakítható. A Látogató a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 29. §. (1) bekezdése I) pontja alapján az elállási jogát, illetve felmondási jogát nem gyakorolhatja, ha a belépőjegy egy adott időpontra (adott órára, percre, adott napra) szól, vagy adott időszak alatt vehető igénybe. Ebben az esetben a Szolgáltatónak nem áll módjában sem a Belépőjegyet visszaváltani, sem a vásárlás értékét visszatéríteni.
- 14.2 Abban az esetben, ha a Látogató olyan jegyet vásárolt, amely nem adott időpontra szól, illetve, ha a jegyen kívül olyan más terméket vásárolt, amelyre vonatkoznak a 45/2014. (II.26.) Kormányrendeletben szabályozott fogyasztói elállási és felmondási jog szabályai, akkor ezek a jogok az alábbi módon érvényesíthetők:
- 14.2.1 Az elállási és felmondási jog a fent részletezett esetében a Fogyasztó jogosult - a termék adásvételére irányuló szerződés esetén -
- 14.2.1.1 a terméknek,
 - 14.2.1.2 több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,
 - 14.2.1.3 több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
 - 14.2.1.4 ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
- a kézhezvételétől számított 14 napon elállni, a jelen ÁSZF 14.4. pontjában jelzett elállási és felmondási nyilatkozatminta felhasználásával, vagy erre irányuló egyéb egyértelmű nyilatkozat útján. A Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.
- 14.2.2 Az ÁSZF 14.4 pontjában jelzett minta kitöltésén túlmenően olyan e-ticket vagy voucher esetén, amely nem adott időpontra szól, a Vásárlónak meg kell jelölnie az e-ticketen/voucheren szereplő kódszámot. Nyilatkozni kell továbbá arra nézve, hogy a Látogató a jegyet nem használta fel. A jegyet nem szükséges megküldeni, mert azt a Szolgáltató elektronikusan érvényteleníti.
- 14.2.3 Amennyiben a Látogató nem belépőjegyet, hanem valamely merchandising árut vásárolt, vagy nem adott időpontra szóló jegyét kinyomtatott formában futárszolgálat útján kapta meg, úgy azt legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül vissza kell küldenie a 1051 Budapest, Dorottya utca 6. 1. em. címre. A Látogatót terheli az áru visszaküldésének költsége. A Látogató felel a termék jellegének, tulajdonságainak és

működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért.

- 14.2.4 Ha a Látogató jogszerűen eláll a szerződéstől, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget. A visszajáró összeget a Szolgáltató a Látogató által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a Szolgáltató mindaddig visszatarthatja a Látogatónak járó összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

14.3 Az elállási jog gyakorlására vonatkozó eljárás szabályai

- 14.3.1 Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Látogató az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltató részére. Amennyiben a Látogató postai úton küldi meg elállási nyilatkozatát, akkor a postára adás dátumát, amennyiben e-mailen keresztül, akkor az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. Javasoljuk, hogy a Látogató a levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma, különös tekintettel a következőkben ismertetett bizonyítási teherre.
- 14.3.2 A Látogatót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a vonatkozó jogszabályban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.
- 14.3.3 A Szolgáltató köteles e-mailben ésszerű határidőn belül visszaigazolni a Látogató elállási nyilatkozatának megérkezését.
- 14.3.4 A Szolgáltató által üzemeltetett honlapon megvásárolt jegyet (elektronikus kódot) nem kell visszaküldeni, akkor sem, ha esetlegesen kinyomtatásra került. Ha a Látogató más terméket vásárolt, akkor elállás esetén köteles a megrendelt terméket a 1051 Budapest, Dorottya utca 6. 1. em. címre indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Látogató a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.
- 14.3.5 A terméknek a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Látogatót terheli. A Szolgáltató nem vállalja át a visszaszállítás lebonyolítását, illetve költségét a Látogatótól. A Szolgáltató az utánvételt vagy portósan visszaküldött csomagot nem veszi át. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Látogatót semmilyen más költség nem terheli.
- 14.3.6 Látogató felelhet a Termék értékcsökkenéséért elállás esetén, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. A Szolgáltató tehát követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek megtérítését.
- 14.3.7 Ha a Látogató eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Látogató elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Látogató által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást (termék ára), ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Látogató a webáruház által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.
- 14.3.8 A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Látogató nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

14.3.9 A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató. A visszatérítés az igényléstől számított 4 héten belül teljesül. Belépőjegyek esetében a visszatérítés kizárólag a 180 napon belül vásárolt jegyek esetében lehetséges.

14.3.10 A csomag cégünkhöz történő beérkezését követően a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása során három fős bizottság van jelen, amely a termék sérülése, vagy egyéb hiányosság esetén (például a visszaküldött termék sérült, használt, koszos, vagy hiányos volt) a helyszínen jegyzőkönyvet vesz fel.

14.4 Elállási-/Felmondási nyilatkozat-minta (csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza):

Címzett:
Dorottya Experience Kft.
Budapest
Dorottya utca 6. 2. em. 206. ajtó
1051

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Látogató(k) neve:

Látogató(k) címe:

A Látogató(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

.....

Kelt:

15. KELLÉKSZAVATOSSÁG, A TERMÉKSZAVATOSSÁG ÉS JÓTÁLLÁS

A jótállás és a szavatossági jogok egymás mellett érvényesülnek. Alapvető különbség köztük, hogy jótállás esetén a Látogató számára kedvezőbben vannak megállapítva a bizonyítási teher szabályai.

15.1 Kellékszavatosság

15.1.1 Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

15.1.2 Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

15.1.3 Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

15.1.4 Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

15.1.5 Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

15.2 Termékszavatosság

15.2.1 Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

15.2.2 Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

15.2.3 Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

15.2.4 Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

15.2.5 Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

15.2.6 A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

15.3. Jótállás

Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató jótállásra köteles az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (pl. műszaki cikkek, szerszámok, gépek), valamint az ott meghatározott körben azok tartozékai és alkotórészei eladása esetén.

15.3.1 Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató jótállásra köteles az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkek (pl. műszaki cikkek, szerszámok, gépek), valamint az ott meghatározott körben azok tartozékai és alkotórészei eladása esetén jótállásra köteles.

15.3.2 Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új termékekre terjed ki és csak a Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik. A jótállási jogokat kizárólag a fogyasztónak minősülő Vásárló érvényesíthet.

A Szolgáltató az egyes termékekre vonatkozó jótállás időtartamát legkésőbb a termék a Vásárló általi átvételekor adott garanciajegyen (jótállási jegyen) szereplő adatok útján közli.

A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállás időtartama

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt Ön a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Ön részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha Ön a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

15.3.3 Jótállás keretében érvényesíthető igények

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén Ön:

- ⇒ elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a Termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével az Önnek okozott érdeksérelmet.
- ⇒ ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a kijavításhoz vagy a kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt, az Ön – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

15.3.4 Jótállási igény érvényesítését kizáró hibák

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Ön részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát:

- ⇒ szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- ⇒ rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- ⇒ helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- ⇒ elemi kár, természeti csapás okozta.

15.3.5 A jótállási/szavatossági igény esetén történő eljárás (fogyasztónak minősülő vásárló esetén)

Ön a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. Jótállási igényeit a 12. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül jelentheti be a Szolgáltató felé.

A szerződés megkötésének bizonyítása Önt terheli (számlával, nyugtával).

A Szolgáltatót terhelik a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek.

A Szolgáltató köteles az Ön által nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolatát késedelem nélkül, igazolható módon az Ön rendelkezésére bocsátani.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és az Ön által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve kell elvégezni.

Ha az Ön által bejelentett szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségéről annak bejelentésekor a Szolgáltató nem tud nyilatkozni, álláspontjáról öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni Önt.

A Szolgáltató a jegyzőkönyvet felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság számára bemutatni.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Szolgáltató Önt tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás az Ön előzetes hozzájárulása esetén elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvételi igazolásra alkalmas más módon történik.

Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles az Ön által bemutatott számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat nyolc napon belül az Ön részére visszatéríteni. A nyolc napos határidő a kijavításra előírt harmincnapos határidő eredménytelen elteltével kezdődik.

15.3.6 A kijavítás egyéb szabályai kötelező jótállás esetén

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára eltérő megállapodást nem köthetnek.

Ha a jótállási időtartam alatt:

a) a termék első alkalommal történő javítása során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a terméket nyolc napon belül kicserélni,

b) a Szolgáltató három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – az Ön eltérő rendelkezése hiányában, vagy ha nem igényli a vételár arányos leszállítását, és Ön fogyasztóként nem kívánja a fogyasztási cikket a Szolgáltató költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a Szolgáltató köteles a terméket nyolc napon belül kicserélni,

c) ha a termék kijavítására a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - az Ön eltérő rendelkezése hiányában - a Szolgáltató köteles a terméket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni.

Amennyiben a fogyasztási cikk a negyedik alkalommal hibásodik meg, Ön jogosult a Szolgáltató felé kijavítási igénnyel fordulni, vagy a vételár arányos leszállítását kérni a Szolgáltatótól, vagy a fogyasztási cikket a Szolgáltató költségére kijavítani. Amennyiben Ön ezen jogaival nem él, vagy erről nem nyilatkozott, a Szolgáltatónak a fogyasztási cikket 8 napon belül ki kell cserélnie, ha erre nincs lehetőség, a számlán, vagy nyugtán szereplő eladási árat 8 napon belül vissza kell térítenie Önnek.

A kijavítás során a Termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Ha a Szolgáltató szavatossági vagy jótállási kötelezettségének az Ön által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

A jótállási idő a Terméknek vagy a Termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) Termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

Három munkanapon belüli csereigény

Ha Ön a Termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a Terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Párhuzamos jogérvényesítés tilalma

Önt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

A jótállás tehát nem érinti az Ön jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.