

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

a Fővárosi Állat- és Növénykert által üzemeltetett elektronikus jegyvásárlási rendszerhez

### 1. Általános rendelkezések

A jegyértékesítő és az online értékesítési felület üzemeltetőjének adatai:

Név: Fővárosi Állat- és Növénykert

Székhely: 1146 Budapest, Állatkerti krt. 6-12.

Nyilvántartó hatóság: Magyar Államkincstár

Adószáma: 15490658-2-42

E-mail címe: [info@zoobudapest.com](mailto:info@zoobudapest.com)

Jegyértékesítési ügyfélszolgálat elérhetősége: +36 1 273 4900, [jegy@zoobudapest.com](mailto:jegy@zoobudapest.com)

Jegyértékesítéssel kapcsolatos panaszkezelés: +36 1 273 4900, [jegy@zoobudapest.com](mailto:jegy@zoobudapest.com)

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) határozza meg a Fővárosi Állat- és Növénykert, mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató), valamint a Szolgáltató internetes rendszerét használó természetes vagy jogi személy (a továbbiakban: Felhasználó) között a belépőjegyek (a továbbiakban: Belépőjegy) online megvásárlására vonatkozó szolgáltatás (a továbbiakban: Szolgáltatás) igénybevételének feltételeit, valamint a Szolgáltató és a Felhasználó között keletkező jogokat és kötelezettségeket.

Az ÁSZF elfogadásával a Szolgáltató és a Felhasználó között létrejött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szerződés létrejöttét a Felhasználó által megadott, elektronikusan elmentett vásárlási adatok és az erről kiküldött e-mail igazolja. A Felhasználó által begépett és a Szolgáltató rendszerében őrzött adatok, a tranzakció visszaigazolása és az ÁSZF szövegezése együttesen alkotják az írásbeli szerződést (a továbbiakban: Szerződés).

Vonatkozó jogszabályok:

A Szerződésre irányadó jog Magyarország és az EU közvetlenül hatályos jogszabályai. Felsorolásra kerül az alábbiakban a legfontosabb jogszabályok, ahol a Felhasználó hiteles forrásból meggyőződhet a jogairól:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 2011. évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendelete (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépéséről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról

## **2. AZ ÁSZF elfogadása és a Szolgáltatás igénybevételének feltételei**

A Felhasználó az internetes vásárlása során a vásárlással magával elfogadja a Szolgáltatásra vonatkozó szerződés feltételeit, egyben jelen ÁSZF rendelkezéseit. A Felhasználó regisztráció nélkül veheti igénybe a Szolgáltatást, azonban a Belépőjegyek kézbesítése és a számla kibocsátása érdekében meg kell adnia a Szolgáltatás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükséges adatokat. Felhasználó kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-ben foglaltakat megismerte és magára nézve kötelezőnek elfogadta.

## **3. Árak**

A Belépőjegyek feltüntetett árai magyar forintban értendők és magukban foglalják a mindekori ÁFA összegét. Az ellenszolgáltatás teljes összege valamennyi költséget tartalmazza, a Felhasználónak

további költsége nem merülhet fel. A vásárlási folyamat során a Felhasználónak a Belépőjegy árak megfizetésén túlmenő kötelezettségei nincsenek.

#### **4. Fizetés**

A Szolgáltatás keretében fizetés nélküli Belépőjegy foglalásra nincs lehetőség. A Felhasználó a megvásárolni kívánt Belépőjegyek ellenértékét a SimplePay Online Fizetési Rendszer által biztosított fizetési rendszeren keresztül bankkártyával fizeti meg. A Felhasználó fizetésre vonatkozó adatait – például bankkártya-információt – az OTP Mobil Szolgáltató Kft. (székhely: 1143 Budapest, Hungária krt. 17-19) kezeli. Ezekre az adatokra a SimplePay adatvédelmi politikája az irányadó.

*Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató, mint adatkezelő által az Online jegyvásárlási felületén (tickets.zoobudapest.com) felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: név, cím, email cím, vásárolt jegyek összege. Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <http://simplepay.hu/vasarlo-off>*

#### **5. A Belépőjegyek kézbesítése**

Fizetés után a Belépőjegyek kézbesítése a Felhasználó által megadott e-mail címre azonnal megtörténik. Amennyiben a Felhasználó a vásárlást követő néhány percen belül nem kapja meg a megvásárolt Belépőjegyeket, fontos, hogy ebben az esetben a Felhasználó ne ismétlje meg a tranzakciót, hanem haladéktalanul lépjen kapcsolatba a Szolgáltató ügyfélszolgálatával (+36 1 273 4900), amely a problémát orvosolja. A hibás e-mail cím megadásából fakadó minden kárért a Felhasználót terheli a felelősség.

#### **6. A Belépőjegyek felhasználása**

A Belépőjegyeket a Felhasználó megadott e-mail címére kézbesített QR (vagy hagyományos vonal-) kód testesíti meg. A Belépőjegyek a kód felmutatásával használhatóak fel. A kinyomtatott Belépőjegyek abban az esetben használhatóak, amennyiben azon a QR kód olvasható. A Belépőjegy elvesztéséből, ellopásából, hibás nyomtatásából, lemásolásából, többszörös kinyomtatásából eredő következményekért és károkért felelősség kizárólag a Felhasználót terheli. Kedvezményes árú

Belépőjegy felhasználása esetén a kedvezményre jogosító igazolványt fel kell mutatni az Állatkertbe történő belépéskor, ellenkező esetben a beléptetés megtagadható.

## **7. Számla**

A Felhasználó a vásárlásról elektronikus számlát kap. A Szolgáltató az elektronikus számlát a Felhasználó által megadott adatok alapján, automatikusan, elektronikus számla szolgáltató (Számlázz.hu; üzemeltető: KBOSS.hu Kft., székhely: 1031 Budapest, Záhony u. 7) közbeiktatásával bocsátja ki .pdf formátumban. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, mert a Felhasználó az elektronikus számlán szerepeltetni kívánt adatokat tévedésből helytelenül adta meg. Az elektronikus számlán szereplő adatok utólagos módosítására nincs lehetőség. Amennyiben az elektronikus számla helytelen tartalommal került kiállításra, a Felhasználó a tranzakció törlését elektronikus úton, e-mailben kezdeményezheti a Szolgáltatónál az alábbi e-mail címen [penzugy@zoobudapest.com](mailto:penzugy@zoobudapest.com).

## **8. Elállási Jog**

A vásárlás a „Fizetés” vagy a „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” gomb megnyomása előtt bármikor, következmények nélkül megszakítható.

Az elállási jogot a Felhasználó a vásárlástól számított 14 napon belül gyakorolhatja az erre irányuló egyértelmű nyilatkozat útján. A Felhasználónak azonosítania kell a Belépőjegyet, továbbá nyilatkoznia kell arról, hogy azt nem használta fel. A Belépőjegy azonosítóját meg kell küldeni, melyet a Szolgáltató elektronikusan érvénytelenít. Ha a Felhasználó jogszerűen eláll a szerződéstől, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a Felhasználó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget. A visszajáró összeget a Szolgáltató a Felhasználónak átutalással téríti vissza a Felhasználó által megadott utalási adatok alapján.

A Felhasználó az elállási jogát nem gyakorolhatja a Rendezvényre szóló belépőjegy esetében, amely egy adott időpontra (adott napra, határnapra) szól, vagy adott időszak alatt vehető igénybe. Ebben az esetben a Szolgáltatónak nem áll módjában sem a belépőjegyet visszaváltani, sem a vásárlás értékét visszatéríteni, kivéve a Rendezvény elmaradása esetében.

## **9. Panaszkezelés**

A Szolgáltató panaszkezelési levelezési címe az ÁSZF Általános rendelkezések részében található.

A Felhasználó panaszt tehet a webáruháznak és minden, a webáruház érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vagy mulasztására, ami a belépőjegyek Felhasználó részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll.

A Szolgáltató személyes szóbeli és telefonos panasz-ügyintézkést alapvetően nem folytat. A szóbeli panaszt a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal megvizsgálja és amennyiben arra lehetőség van szükség szerint orvosolja. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja és intézkedik annak közléséről.

A Szolgáltató nem folytat közszolgáltatási tevékenységet, így nem vonatkoznak rá az ilyen tevékenységet folytató szolgáltatókra vonatkozó speciális törvényei szabályok (speciális ügyfélszolgálat működtetése, meghosszabbított ügyfélfogadási idő, előzetes időpont foglalás, folyamatos elérhetőség, öt perces bejelentkezési idő, vásárlóvédelmi referens stb.).

#### **10. Adatvédelem, adatkezelési hozzájárulás**

A Felhasználó kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Belépőjegy megvásárlása (az adatkezelés jogalapja) során a megadott adatai a Szolgáltató, valamint az elektronikus számla szolgáltatója által felhasználásra kerüljenek. A Felhasználó kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató a Felhasználó tekintetében külön azonosítást nem végez. A Felhasználó jogosult a Szolgáltató által kezelt személyes adataival kapcsolatban információt kérni, illetve adatai hiányossága vagy helytelensége esetén azok helyesbítését. A Felhasználó a jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy megismerte a Szolgáltató mindenkor hatályos Adatvédelmi Szabályzatát (amely elérhető a <https://www.zoobudapest.com> oldalon és amelynek rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el. A Szolgáltató a Felhasználótól bekért e-mail címeket kizárólag a Belépőjegyek eljuttatására használja fel. Az adatokat a Szolgáltató a Belépőjegyek felhasználásától számított 1 évig őrzi meg. Az online jegyrendszert a Banktech Safe Kft. (1124 Budapest, Hegyalja út 154.) üzemelteti, így adatfeldolgozóként a vásárlás során megadott adatokat a Kft. kezeli.

#### **10. Vegyes Rendelkezők**

A Szerződés határozott időre jön létre, időtartama a Belépőjegyek érvényesítéséig, vagy visszaváltásáig tart.

A Szolgáltató nem felelős az olyan eseményekért, körülményekért, károkért és egyéb következményekért, amelyek oka (i) vis maior, (ii) a Felhasználó hibája, (iii) a Felhasználó mobil eszközének meghibásodása, illetőleg a Felhasználó által igénybe vett kommunikációs kapcsolat hibája.

A Felhasználó elfogadja, hogy a szándékosan, továbbá az emberi életben, testi épségben, egészségben okozott károk kivételével a Szolgáltató a Felhasználónak okozott károkért legfeljebb a Belépőjegy vételárának megfelelő összegéig felel. A Felek megállapodnak továbbá, hogy Szolgáltató felelősségét kizárólag a Szerződésben meghatározott tevékenységgel közvetlen összefüggésben keletkezett károkra korlátozzák, így a közvetett, előre nem látható és következményes károkra nem terjed ki.

A Szolgáltató tájékoztatja Felhasználót és a Felhasználó kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF tartalmát egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF módosításának esetén a Szolgáltató a Felhasználót a változásokról a [www.zoobudapest.com](http://www.zoobudapest.com) oldalon történő közzététel útján értesíti.

A jelen ÁSZF bármely rendelkezésének érvénytelensége nem érinti az egyéb rendelkezéseinek érvényességét és hatályát, a részleges érvénytelensége esetén a szerződés többi része változatlan formában fennmarad.

A Szolgáltató és a Felhasználó közötti jogviszonyra Magyarország hatályos jogszabályai vonatkoznak, és esetleges jogvitáikban a magyar Polgári Perrendtartásban meghatározott, hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságok járnak el.