

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

Szolgáltató (a webáruház üzemeltetője): Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zrt.

Cím: 1034 Budapest, Szőlő utca 38.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége: +361/452-45-69

E-mail: [ugyfelszolgalat@budapestspas.hu](mailto:ugyfelszolgalat@budapestspas.hu)

Adószám: 12165814-2-44

Cégjegyzékszám: 01-10-043152

Bankszámlaszám: OTP Bank Nyrt. 11713005-20352457

A Szolgáltató részére a tárhelyet biztosító szolgáltató: Netpositive Kft.

A <http://www.budapestgyogyfurdoi.hu/> oldalon elérhető webáruház (a továbbiakban: webáruház) útján, a webáruházban elérhető szolgáltatások megvásárlásakor az azokat megvásárolni kívánó személy (a továbbiakban: Megrendelő) az online felületen a jelen Felhasználási és Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: ÁSZF) megismerte, ezt követően elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el. Az ÁSZF elfogadása a webáruház útján történő megrendelés és szerződéskötés feltétele.

Amennyiben a Megrendelő nem kívánja elfogadni a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket, úgy a webáruházat nem tudja igénybe venni, és ez esetben a webáruház útján történő megrendelés helyett jogosult fürdőinkben személyesen vásárolni, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatával kapcsolatba lépni, aki tájékoztatja az egyéb szerződéskötési lehetőségekről.

### **I. A webáruház működése és a szerződéskötés menete**

1.) A webáruházban a Szolgáltató által üzemeltett gyógyfürdőkbe és strandokra (a továbbiakban: Fürdő) érvényes belépőjegyek (a továbbiakban: Belépőjegy) vásárolhatók meg. Az egyes Belépőjegyek mellett feltüntetett ár azok vételára, amely egyúttal tartalmazza az általános forgalmi adót is. A megrendelhető Belépőjegyek árai változtatásának a jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba.

2.) Megrendelőként eljárni kizárólag cselekvőképes természetes személy jogosult saját nevében, vagy jogi személy vagy egyéb jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet képviselőjeként.

3.) A webáruházban a Megrendelő megrendelés leadása nélkül is, illetve azt megelőzően tájékozódhat a Belépőjegyekről. A honlapon megtalálható a Belépőjegyek megnevezése, ára, az esetleges kedvezmény, illetve egy rövid ismertető. A Szolgáltató kijelenti, hogy a honlapján ismertetett egyes fényképfelvételek csupán illusztrációként szolgálnak.

4.) A Szolgáltató és a Megrendelő közötti Belépőjegy vásárlásra vonatkozó szerződés határozott időre jön létre, időtartama a Belépőjegy felhasználásának időpontjáig tart.

5.) A Megrendelő elsőként kiválaszthatja, hogy melyik Fürdőbe és milyen típusú Belépőjegyet kíván vásárolni. Amennyiben a Megrendelő valamilyen kedvezményre jogosító jegytípust választ, a Fürdőbe történő belépést megelőzően a kedvezményre való jogosultságot igazolni köteles. Amennyiben a Megrendelő a kedvezményre való jogosultságát a belépéskor nem tudja igazolni, úgy a Megrendelő választása szerint kiegészítheti az általa online megvásárolt belépőjegye árát a napi felnőtt teljes árú belépőjegy és a kedvezményes belépőjegy árának különbözetével, majd beléphet a fürdőbe, vagy a kedvezményes Belépőjegy árának visszatérítését kérheti a Szolgáltatótól. A visszatérítési kérelemről a fürdőben jegyzőkönyv kerül felvételre, melyet a Szolgáltató a jegyzőkönyv felvételétől számított 7 napon belül továbbít a tranzakciót végző pénzügyi felé, aki a visszatérítést ezt követően tudja elvégezni.

A pénzügyintézet a visszatérítés esetén az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz.

A kiválasztott Belépőjegyet a Megrendelő következő módon rendelheti meg:

- a.) A Megrendelő a „Kosárba tesz” gombra kattintva elindíthatja a megrendelési folyamatot.
- b.) Ezt követően a felugró ablak felületén dönt a Megrendelő a Belépőjegyek időpontjáról és mennyiségéről. Amennyiben Megrendelő további Belépőjegyeket kíván vásárolni a „Kosárba és vásárlás folytatása” gombra kattintva teheti ezt meg. Amennyiben nem vásárol további Belépőjegyeket a „Kosárba és fizetés” gombra kattintva folytatja a vásárlási folyamatot.
- c.) A Megrendelő a lefelé mutató nyílra kattintva törölheti a Belépőjegyet vagy módosíthatja a Belépőjegy időpontját vagy mennyiségét.
- d.) Amennyiben a Megrendelő befejezte a Belépőjegyek kiválasztását, a „Megveszem” gombra kattintva léphet tovább.
- e.) A Megrendelő ezt követően megadja személyes és számlázási adatait, valamint kiválasztja a fizetési módot. Az adatok megadása után a „Megrendelés” gombra kattintva léphet előre. E lépésről a Megrendelő kizárólag annak megerősítésével jogosult továbblépni a megrendelés folyamatában, hogy elfogadta az ÁSZF rendelkezéseit és az Adatvédelmi Nyilatkozatot.
- f.) A rendszer átirányítja a Megrendelőt az OTP Bank Nyrt. vagy a kiválasztott SZÉP kártyaszolgáltató fizetési oldalára, ahol a Megrendelőnek meg kell adni a bankkártya vagy a SZÉP kártya adatait, és a „Tovább” gombra kell kattintani. A terhelendő bankkártya adatok ellenőrzése után a „Jóváhagyás” gombra kattintva fejezheti be a Megrendelő a fizetési tranzakciót. Ezt követően a fizetés oldal visszairányítja a Szolgáltató felületére. Ezt követően haladéktalanul, de legkésőbb a megrendelés Szolgáltató általi kézhezvételét követő 48 órán belül elküldésre kerül a megrendelést visszaigazoló e-mail a Megrendelő által megadott e-mail címre. A megrendelést visszaigazoló e-mail automatikus, a megrendelés Szolgáltató általi elfogadását rögzíti (Amennyiben a visszaigazoló e-mail a megrendelés Szolgáltató általi kézhezvételét követő 48 órán belül nem érkezik meg a Megrendelőhöz, úgy a Megrendelő mentesül az ajánlati kötöttség alól). A visszaigazoló email tartalmazza a Belépőjegyek és a nyugta/számla letöltéséhez szükséges linkeket.
- 7.) A Megrendelőnek a kosár összeállítása után lehetősége nyílik a kosár utólagos módosítására, de kizárólag a fizetés megkezdése előtt. A Megrendelő a leadott megrendelést (vásárlást) egyoldalúan módosítani nem jogosult.
- 8.) A Megrendelő és a Szolgáltató közötti szerződés a megrendelés Szolgáltató általi visszaigazolásával jön létre.
- 9.) A megvásárolt Belépőjegyet nem szükséges kinyomtatni, a Belépőjegyen található QR-kódot a beléptető kapu olvassa le. Amennyiben a Megrendelő szekrényt/kabint igényel, a szekrény/kabin nyitásához szükséges proxy órát a belépést követően a Fürdő erre kijelölt belső értékesítési pontján tudja átvenni. A megvásárolt Ajándékutalványt vagy Bérletet a Szolgáltató kizárólag nyomtatott formában fogadja el.
- 10.) A létrejött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, iktatásra nem kerül, így utólag nem hozzáférhető. A szerződés létrejöttét az elektronikusan elmentett vásárlási adatok igazolják, amelyeket a Szolgáltató a számvitelre és adózásra vonatkozó jogszabályokban meghatározott határideig őriz. A szerződés magyar nyelven jön létre, egyéb nyelven a szerződéskötés nem lehetséges.
- 11.) A Szolgáltató jogosult a megrendeléseket elutasítani, vagy a már visszaigazolt megrendelésektől egyoldalúan elállni, ha oka van azt feltételezni, hogy a Megrendelő megszegte a jelen ÁSZF rendelkezéseit, illetve csalásra vagy visszaélésre lehetőséget adó módon kívánja a webáruházat használni.

## II. Elállás

12.) A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés 1) pontja alapján a Megrendelőt **elállási jog nem illeti meg**, tekintettel arra, hogy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki, a fogyasztó nem gyakorolhatja elállási/felmondási jogát.

## III. Felelősség és vegyes rendelkezések

### III.1. Felelősség

13.) A Szolgáltató a webáruház útján történő megrendelés esetében vélelmezi a Megrendelő részéről az internet felhasználói szintű ismeretét.

14.) A Szolgáltató semmilyen esetben sem felelős az alább felsorolt körülményekért, tényekért, bármilyen okból is jelentkeznek, illetve következtek be:

- az interneten küldött és/vagy fogadott, nem a Szolgáltatótól származó bármilyen adat okozta hibáért;
- bármely olyan műszaki vagy technikai hibáért (pl. az internet-szolgáltatás vagy áramszolgáltatása kimaradása stb.) ami megakadályozza a webáruház működését, a vásárlást, illetve a tranzakció lebonyolítását;
- bármilyen adatvesztésért;
- a Szolgáltatón kívül álló bármely műszaki, vagy technikai ok miatti késedelemért vagy hibáért (pl. a leadott megrendelés késedelmesen kerül a Szolgáltatónak kézbesítésre, vagy a visszaigazoló e-mail késve érkezik meg a Megrendelőhöz stb.);
- bármely, a folyamatban alkalmazott szoftver nem megfelelő működéséért és azok következményeiért;
- a szolgáltató hálózatban bármilyen programhiba, rendkívüli esemény vagy technikai hiba következményeiért.

15.) A Szolgáltató semmilyen formában nem vállal felelősséget a Megrendelő által megadott hibás adatokból eredő téves teljesítésért.

16.) A webáruházban feltüntetett információk, paraméterek, képek, árak és adatok tájékoztató jellegűek, Szolgáltató az esetleges hibákért felelősséget nem vállal, az árváltoztatás jogát fenntartja.

## IV. Kellékszavatosság, jótállás

17.) A Megrendelő a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

18.) A Megrendelő – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a nem tud eleget tenni a dolog tulajdonságaira és a Megrendelő által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a Megrendelő érdekeit kímélve; vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Megrendelő a választott kellékszavatossági jogáról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A Megrendelő a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Megrendelő felelős.

## **V. Panaszkezelés**

19.) A Szolgáltató a panaszok kezelése során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) rendelkezéseinek megfelelően jár el. A Megrendelő panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval, a jelen ÁSZF-ben megadott elérhetőségek bármelyikén.

20.) A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet a Fgytv. szerinti adattartalommal felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Megrendelőnek átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Megrendelőnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

c) egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

21.) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

22.) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

23.) A panasz elutasítása esetén

(i) amennyiben a panasz a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos, úgy a Megrendelő a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testülethez fordulhat (Budapesti Békéltető Testület, székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu), telefon: 06 (1) 488 21 31);

(ii) amennyiben pedig a panasz a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben és végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt, valamint a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartásával kapcsolatos (ide nem értve a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezéseket), úgy panaszával az illetékes kormányhivatal szervezetében működő fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulhat (a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatóság).

## **VI. Egyéb rendelkezések**

24.) A Megrendelő teljes felelősséggel tartozik a Szolgáltató részére megadott e-mail címről leadott megrendelésekért, az onnan végzett bármely tranzakcióért és onnan megtett nyilatkozatokért. A Megrendelő köteles haladéktalanul tájékoztatni a Szolgáltatót, ha azt feltételezi, hogy jelszavával vagy bármely elérhetőségével harmadik személy(ek) visszaél(nek) vagy ahhoz hozzájutott(ak). A Szolgáltató nem felelős a Megrendelővel szemben olyan kárért, amely annak eredményeként merült fel, hogy a Megrendelő a jelszavát felfedte vagy azzal akár a Megrendelő, akár harmadik fél visszaélt.

25.) A jelen ÁSZF a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet, valamint a hatályos egyéb vonatkozó jogszabályok figyelembe vételével készült.

26.) Jelen ÁSZF 2021. június 2. napjától hatályos.

27.) A webáruházban történő megrendelés leadását megelőzően a Megrendelő jelen ÁSZF-et előzetesen megismeri, elfogadja és magára nézve kötelezőnek fogadja el (checkbox).

28.) Az ÁSZF-et a Szolgáltató – a vonatkozó hatályos magyar jogszabályi rendelkezésekkel összhangban – egyoldalúan jogosult megváltoztatni, módosítani és/vagy kiegészíteni. A módosított ÁSZF a webáruház honlapján való közzététel napján lép hatályba.