

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

Adószám: 12165814-2-44

Cégjegyzékszám: 01-10-043152

Bankszámlaszám: OTP Bank Nyrt. 11713005-20352457

A Szolgáltató részére a tárhelyet biztosító szolgáltató: Netpositive Kft.

1. Általános rendelkezések

- 1.1. A jelen ÁSZF tartalmazza a Szolgáltató a Szolgáltató által üzemeltett gyógyfürdőkbe és strandokra (a továbbiakban: Fürdő) érvényes jegyek és bérletek, valamint egyéb, a webáruházban elérhető szolgáltatások értékesítésére, illetve a felek között létrejövő jogviszonnyal kapcsolatos jogokra és kötelezettségekre vonatkozó általános szerződési feltételeket.
- 1.2. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató által értékesített valamennyi jegyre és bérletre. Az értékesítésre vonatkozó rendelkezések nem vonatkoznak azokra az esetekre, amikor a Megrendelő harmadik féltől vásárol jegyet vagy bérletet. Ilyen esetben a megvásárolt jegyekre és bérletekre a harmadik fél eladó által meghatározott feltételek az irányadók.
- 1.3. A jelen ÁSZF rendelkezéseit a Megrendelő jegy vagy bérlet, illetve szolgáltatás megvásárlásával magára nézve kötelezőnek fogadja el.
- 1.4. Annak érdekében, hogy a Megrendelő a jelen ÁSZF rendelkezéseit egyszerűen megismerhessék, a jelen ÁSZF-et a Szolgáltató a saját honlapján elektronikusan bárki számára hozzáférhető módon közzéteszi.

2. A szerződés tárgya és a szerződéskötés módja

- 2.1. A Szolgáltató által vásárlásra kínált jegyek és bérletek, illetve szolgáltatások tulajdonságai és jellemzői a jegyen vagy bérleten olvashatók, továbbá a megvásárlásuk és felhasználásuk általános feltételei az ÁSZF-ben találhatóak. A honlapon megtalálható a jegyek és bérletek, illetve szolgáltatások megnevezése, ára, az esetleges kedvezmény, illetve egy rövid ismertető. A Szolgáltató kijelenti, hogy a honlapján feltüntetett egyes fényképfelvételek csupán illusztrációként szolgálnak.
- 2.2. A megvásárolt jegy vagy bérlet, illetve szolgáltatás (a továbbiakban együtt: Belépőjegy) nem személyhez kötött, azok átruházhatók. A jegy vagy bérlet felhasználásával a Megrendelő jogosult Szolgáltató szolgáltatásait igénybe venni, egyben köteles a jelen ÁSZF rendelkezéseit betartani.
- 2.3. A jegyek és bérletek vásárlására és a szolgáltatás igénybevételére megkötött 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 az adózás rendjére vonatkozó jogszabályokban meghatározott ideig őriz. A felek között létrejövő szerződés nyelve a magyar.

- 2.4. Megrendelőként eljárni kizárólag cselekvőképes természetes személy jogosult saját nevében, vagy jogi személy vagy egyéb jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet képviselőjeként.
- 2.5. A Szolgáltató és a Megrendelő közötti Belépőjegy vásárlásra vonatkozó szerződés határozott időre jön létre, időtartama a Belépőjegy felhasználásának időpontjáig tart.
- 2.6. A Szolgáltató honlapján történő szerződéskötés technikai lépései:
 - 2.6.1. A Megrendelő a honlapon érheti el a jegy- és bérletvásárlás felületét. A Megrendelő elsőként kiválaszthatja, hogy melyik Fürdőbe és milyen típusú Belépőjegyet kíván vásárolni.
 - 2.6.2. A vételár a Belépőjegyek feltüntetett ára, valamint az ezekre vonatkozó közleményeken feltüntetett ár, amely tartalmazza a hatályos jogszabályokban megjelölt mértékű általános forgalmi adót is. A Megrendelő az aktuális árról a Szolgáltató honlapján és az értékesítési helyeken (Fürdőkben) tájékozódhat. A vételár kiegyenlítése a vásárlás végén az erre kijelölt fizetési felületen bankkártyával vagy SZÉP kártyával történhet.
 - 2.6.3. Amennyiben a Megrendelő valamilyen kedvezményre jogosító jegytípust választ, a Fürdőbe történő belépést megelőzően a helyszínen 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 felület felé, aki a visszatérítést ezt követően tudja elvégezni. A pénzügyi felület a visszatérítés esetén az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz.
 - 2.6.4. A Megrendelő a kiválasztott Belépőjegy megvásárlásának folyamatát a „Kosárba tesz” gombra kattintva indíthatja el. Ezt követően a felugró ablak felületén dönthet a Megrendelő a Belépőjegyek időpontjáról és mennyiségéről. Amennyiben Megrendelő további Belépőjegyeket kíván vásárolni a „Kosárba és vásárlás folytatása” gombra kattintva teheti ezt meg.
 - 2.6.5. Amennyiben nem vásárol további Belépőjegyeket a „Kosárba és fizetés” gombra kattintva folytatja a vásárlási folyamatot.
 - 2.6.6. A Megrendelő a lefelé mutató nyílra kattintva törölheti a Belépőjegyet vagy módosíthatja a Belépőjegy felhasználásának időpontját vagy mennyiségét.
 - 2.6.7. Amennyiben a Megrendelő kiválasztotta és kosárba tette a megvásárolni kívánt Belépőjegyeket, a „Megveszem” gombra kattintva léphet tovább.
 - 2.6.8. A Megrendelő ezt követően adja meg számlázáshoz szükséges 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 tájékoztatóban foglaltakat.

2.6.9. Ezt követően a honlap a Vevőt a fizetési felületre navigálja, 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.

2.6.10. A Megrendelő a leadott megrendelést a fizetést (vásárlást) követően egyoldalúan módosítani nem jogosult.

2.7. A Megrendelő és a Szolgáltató közötti szerződés a megrendelés Szolgáltató általi visszaigazolásával jön létre.

2.8. A megvásárolt Belépőjegyet nem szükséges kinyomtatni, a Belépőjegyen található QR-kódot a beléptető kapu olvassa le.

2.9. A Megrendelő Fürdőben található szekrény/kabin nyitásához szükséges proxy órát a belépést követően a Fürdő erre kijelölt belső értékesítési pontján tudja átvenni.

2.10. A megvásárolt Ajándékutalványt vagy Bérletet a Szolgáltató kizárólag nyomtatott formában fogadja el.

2.11. Szolgáltató jogosult a megrendeléseket elutasítani, vagy a már visszaigazolt megrendelésektől egyoldalúan elállni, ha alapos oka van azt feltételezni, hogy a Megrendelő megszegte a jelen ÁSZF rendelkezéseit, illetve csalásra vagy visszaélésre lehetőségét adó módon kívánja a webáruházat használni.

3. Elállás

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés I) pontja alapján az elállási jog, illetve felmondási jog nem gyakorolható, ha a szolgáltatás egy meghatározott időpontra (adott napra, határnapra) szól. Erre tekintettel a jelen ÁSZF alapján történő online jegyértékesítés tekintetében nem alkalmazandó a kormányrendelet 20. §- a szerinti, a fogyasztókat egyébként megillető elállási és felmondási jog.

4. Felelősség és vegyes rendelkezések

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

- 4.2. 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.
- 4.3. A Megrendelő kijelenti, hogy a vásárlás során megadott adatai a valóságnak megfelelnek. A Szolgáltató kizárja felelősségét a vásárlás során megadott téves, hibás vagy hamis adatok vagy e-mail cím megadásából eredő kárért. A Szolgáltató a Megrendelő által megadott adatoknak megfelelően felel a teljesítésért és a számla kiállításáért.
- 4.4. A webáruházban feltüntetett információk, paraméterek, képek, árak és adatok tájékoztató jellegűek, Szolgáltató az esetleges hibákért felelősséget nem vállal, az árváltoztatás jogát fenntartja.

5. Panaszkezelés

- 5.1. 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.
- 5.2. 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 másolatipéldányát
- 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.
- 5.3. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
- 5.4. 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.
- 5.5. A panasz elutasítása esetén a Megrendelő jogosult a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerinti fogyasztóvédelmi hatósági

jogkörrel rendelkező kormányhivatalhoz fordulni jogorvoslatért. Az adott ügy elbírálására a Megrendelő, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti kormányhivatal illetékes. A kérelem bármelyik illetékes kormányhivatalhoz benyújtható. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes kormányhivatal:

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.
Telefon: +36-1-450-25-98
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

- 5.6. A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a panasza elutasítása esetén jogosult békéltető testülethez fordulni. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Az eljárásra a fogyasztónak minősülő Megrendelő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti vagy a kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A megyei szinten szerveződő békéltető testületek honlapjai (székhelye, telefonos elérhetősége, internetes elérhetősége és levelezési címe) elérhetők az alábbi címen: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: +36-1-488-21-86
Telefon: +36-1-488-21-31

6. Adatvédelem

- 6.1. A Szolgáltató az értékesítés során birtokába jutott adatokat 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR), továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásai szerint bizalmasan kezeli, kizárólag a vásárlások teljesítéséhez használja fel, azokat harmadik személynek semmilyen formában tovább nem adja.
- 6.2. Az adatkezelés jogalapja a jegyvásárlás esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, a jegyek visszaváltása, vagy becserélése, továbbá a panaszkezelések során a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) és e) pontja.
- 6.3. A Megrendelő által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokra Szolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata irányadó, mely a <https://www.budapestgyogyfurdoi.hu/tevekenysegre-mukodesre-vonatkozo-adatok> honlapon hozzáférhető. Online jegyvásárlás esetén a Netpositive adatkezelési tájékoztatója az irányadó.

7. Záró rendelkezések

- 7.1. 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.

7.2. Jelen ÁSZF 2023. január 11. napjától hatályos.

7.3. 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.