

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jegyértékesítés és látogatási feltételek

Szolgáltató	Lumiere Hall Kft. Székhely: 1052 Budapest, Piarista köz 1. Cégjegyzékszám: 01-09-421201 Adószám: 32382877-2-41 E-mail: budapest@vincenthall.nl
Hatály	A „Van Gogh: Immersive Exhibition from the Netherlands” és a „Frida: Unbroken” kiállításokra, valamint a www.vincenthall.hu , www.vincenthall.hu/frida és www.vangogh-kiallitas.hu weboldalakon történő jegyvásárlásokra alkalmazandó.

1. Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) szabályozzák a Lumiere Hall Kft. mint szolgáltató (a továbbiakban: „Szolgáltató”), a Jegyet megvásárló személy (a továbbiakban: „Jegyvásárló”), valamint az érvényes Jeggyel a Kiállítást meglátogató személy (a továbbiakban: „Látogató”) közötti jogviszonyt.

Jelen ÁSZF a Szolgáltató által szervezett és működtetett „Van Gogh: Immersive Exhibition from the Netherlands” és „Frida: Unbroken” című multimédiás kiállításokra, továbbá a jelen ÁSZF-ben meghatározott hivatalos weboldalakon keresztül történő Jegyvásárlásokra, valamint – ahol elérhető – a helyszíni Jegyvásárlásokra alkalmazandó.

Jelen ÁSZF mind a Jegyvásárlóra, mind a Látogatóra kötelező. Az ÁSZF a vonatkozó weboldalon történő közzététellel lép hatályba, és visszavonásig vagy új változattal történő felváltásáig marad hatályban. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani; a módosításokat azok hatálybalépése előtt legalább 8 nappal közzéteszi a weboldalon.

2. Fogalommeghatározások

Szolgáltató	Lumiere Hall Kft.
Jegyvásárló	Az a természetes személy, aki a Kiállításra Jegyet vásárol, függetlenül attól, hogy a szolgáltatást ténylegesen ő veszi-e igénybe.
Látogató	Az a természetes személy, aki érvényes Jeggyel meglátogatja a Kiállítást.
Kiállítás	A Szolgáltató által szervezett, ideiglenes multimédiás kulturális esemény, amelynek helyszíne 1052 Budapest, Piarista köz 1., kivéve, ha a Szolgáltató előzetesen egyértelműen más helyszínt jelöl meg.
Jegy	A Kiállításra egy személy részére megvásárolt belépőjegy, amely a kiválasztott napon, a közzétett nyitvatartási időn belül egyszeri belépésre jogosít, a vásárláskor közölt különös jegyfeltételek sérelme nélkül.
Fogyasztó	Az alkalmazandó magyar jog szerint olyan természetes személy, aki a

	szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el.
Weboldal	A Szolgáltató azon hivatalos weboldalai, amelyeken Jegyek kerülnek értékesítésre, ideértve a www.vincenthall.hu , www.vincenthall.hu/frida és www.vangogh-kiallitas.hu oldalakat.
Házirend	A Szolgáltató által közzétett, a Kiállításra történő belépésre és a Kiállítás látogatására vonatkozó látogatási és helyszíni szabályok.

3. Jegyvásárlás és belépés

A Jegyek elővételben elektronikus úton, a hivatalos Weboldalakon keresztül, illetve – ahol erre lehetőség van – a Kiállítás nyitvatartási ideje alatt a helyszínen is megvásárolhatók. Helyszíni vásárlás esetén készpénzzel, illetve betéti vagy hitelkártyával lehet fizetni. A Szolgáltató lehetőség szerint az elektronikus fizetési módok használatát ösztönzi. A Szolgáltató nem működtet foglalási rendszert, kivéve, ha ezt kifejezetten másként jelzi. A belépés főszabály szerint érkezési sorrendben történik, a közzétett nyitvatartási időn belül.

Az online vásárlások ellenértéke bankkártyával vagy a fizetési folyamat során elérhetővé tett más fizetési móddal egyenlíthető ki; a fizetést külső pénzforgalmi szolgáltató dolgozza fel. Sikeres fizetést követően a Jegyet a rendszer elektronikus úton elküldi a Jegyvásárló által a vásárlás során megadott e-mail-címre. A számla elektronikus formában kerül kiállításra és külön kerül megküldésre.

A szerződés akkor jön létre, amikor a vásárlás sikeresen befejeződik, és a Szolgáltató elektronikus úton visszaigazolja a megrendelést. A vásárlás véglegesítése előtt a Jegyvásárló köteles ellenőrizni a kiválasztott Jegy típusát és mennyiségét, a megadott személyes és számlázási adatokat, valamint a kézbesítési e-mail-címet. A Szolgáltató nem felel a Jegyvásárló által megadott hibás vagy hiányos adatokból eredő sikertelen kézbesítésért vagy egyéb problémákért.

Az érvényes Jegy a kiválasztott napon, a Kiállítás közzétett nyitvatartási idején belül egyszeri belépésre jogosít. Ha a vásárláskor kifejezetten másként nem kerül feltüntetésre, a Jegy nem biztosít meghatározott időpontra szóló belépést. A Látogató köteles érkezés előtt ellenőrizni az aktuális nyitvatartási időt, kezdési időpontokat, valamint a Weboldalon közzétett vagy a helyszínen közölt látogatói információkat.

Amennyiben a Szolgáltató ezt kifejezetten jelzi, az érvényes Jegy egynél több kiállítás vagy kiállítási terület látogatására is jogosíthat. A belépés pontos tartalmát minden esetben a megvásárolt Jegyre a vásárlás időpontjában irányadó termékleírás határozza meg.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy indokolt esetben módosítsa a programot, a nyitvatartási időt, az időbeosztást vagy egyéb működési részleteket, és lehetőség szerint előzetesen tájékoztatja a Látogatókat.

4. Elállási jog

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés l) pontja alapján a Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog olyan Jegy tekintetében, amely meghatározott időpontra vagy időszakra szóló szabadidős szolgáltatás igénybevételére jogosít.

5. Visszatérítések és lemondások

A Jegyvásárló tudomásul veszi, hogy amennyiben a saját érdekkörében vagy felelősségi körében felmerülő okból nem tud részt venni a Kiállításon, a Szolgáltató nem köteles a Jegy árát visszatéríteni. A megvásárolt Jegyek főszabály szerint nem visszatéríthetők, nem cserélhetők és nem válthatók vissza.

A Jegyvásárló köteles előzetesen ellenőrizni a Weboldalon elérhető aktuális nyitvatartási időt, dátumokat, kezdési időpontokat és egyéb látogatói információkat.

Ha a Kiállítást a Szolgáltató lemondja, vagy a helyszín a Szolgáltatónak felróható okból nem nyitható meg, a Szolgáltató lehetőség szerint másik időpontot vagy más észszerű helyettesítő megoldást ajánl fel. Ha a Jegyvásárló a felajánlott megoldást nem fogadja el, a Szolgáltató a Jegy teljes vételárát az eredeti tranzakció során alkalmazott fizetési móddal téríti vissza, kivéve, ha a Jegyvásárlóval más jogszerű visszatérítési módban állapodik meg.

Vis maior vagy a Szolgáltató észszerű ellenőrzési körén kívül eső egyéb rendkívüli esemény esetén a Szolgáltató jogosult a Kiállítás időpontját módosítani, a Kiállítást felfüggeszteni vagy lemondani. Ilyen esetben a Szolgáltató az alkalmazandó jogszabályok és az esemény körülményei által megkövetelt mértékben észszerű intézkedéseket tesz csereidőpont, utalvány vagy visszatérítési megoldás felajánlása érdekében.

6. Panaszkezelés

A Szolgáltató szerződéssel vagy szolgáltatásnyújtással kapcsolatos magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz szóban vagy írásban, többek között a budapest@vincenthall.nl e-mail-címen nyújtható be.

A Szolgáltató a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja. Ha a panasz azonnal nem rendezhető, vagy a Fogyasztó nem ért egyet a szóbeli panasz kezelésével, a Szolgáltató a panaszt rögzíti és az alkalmazandó jogszabályok szerint kezeli.

A Szolgáltató az írásbeli panaszra annak kézhezvételétől számított 30 napon belül írásbeli, érdemi választ ad, és azt elsősorban a Fogyasztó által megadott e-mail-címre küldi meg. A panasz teljes vagy részleges elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokait is közli.

A Fogyasztó jogorvoslatért a területileg illetékes békéltető testülethez vagy az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz is fordulhat. Az aktuális elérhetőségek a www.bekeltetes.hu és a <https://fogyasztovedelem.kormany.hu/> oldalakon találhatók.

7. Látogatási szabályok

A Látogató köteles betartani jelen ÁSZF-et, a vonatkozó Házirendet, valamint a Szolgáltató munkatársai és biztonsági személyzete által adott jogszerű utasításokat. A belépés megtagadható, illetve a Látogató a helyszín elhagyására kötelezhető, ha megsérti a Házirendet, veszélyes vagy zavaró magatartást tanúsít, vagy más módon veszélyezteti a Kiállítás biztonságos és rendezett működését.

Tilos veszélyes tárgyakat, tiltott anyagokat, illetve a Házirend alapján korlátozott egyéb tárgyakat a Kiállítás területére bevinni. A Szolgáltató biztonsági és működési okokból jogosult meghatározni, hogy milyen tárgyak és eszközök vihetők be a Kiállítás területére.

Étel, ital, dohánytermék és állat kizárólag a Házirend vagy az alkalmazandó jogszabályok által kifejezetten megengedett mértékben vihető be a Kiállítás területére. Amennyiben a Szolgáltató kutyák belépését engedélyezi, azokat mindenkor pórázon kell tartani, nem zavarhatják a többi Látogatót, és teljes körűen a helyszínrre őket behozó személy felelőssége alatt állnak.

A Látogató köteles betartani a helyszínrre vonatkozó valamennyi szabályt, és nem léphet be korlátozott vagy nem nyilvános területekre. A Látogató köteles a látogatás befejezését követően, illetve záráskor elhagyni a Kiállítás területét és a helyszínt, az adott napi működési rendnek megfelelően.

A Látogatók kizárólag személyes, nem kereskedelmi célra készíthetnek fényképeket és videófelvételeket. Lámpák, vakuk, állványok, szelfibotok, professzionális fényképezőgépek vagy egyéb professzionális rögzítőberendezések használata a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem megengedett.

A Látogatók által készített fényképek és videófelvételek a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül nem tehetők közzé kereskedelmi célból, nem adhatók licencbe, nem értékesíthetők és más módon sem használhatók fel kereskedelmi célra.

A Látogató felelőssége annak biztosítása, hogy a fényképezés, videófelvétel-készítés, közzététel vagy a képek egyéb felhasználása ne sértse szerzői jogot, kapcsolódó jogot, személyiségi jogot vagy harmadik személy egyéb jogát.

Professzionális film- vagy fényképfelvétel – ideértve a kereskedelmi, reklám-, turisztikai, kutatási, oktatási, sajtó- vagy művészeti célú felvételeket – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével készíthető. Az engedélykérelmek a go@vincenthall.nl e-mail-címre küldhetők.

8. Adatkezelés

A Szolgáltató a vásárlási folyamat során megadott személyes adatokat az Adatkezelési Tájékoztatóval és az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokkal összhangban kezeli, többek között jegyértékesítés, fizetési adminisztráció, számlázás, látogatói kommunikáció és panaszkezelés céljából.

Az adatkezelés részletes szabályai, az adatkezelés jogalapja, az adatmegőrzési időtartamok, az érintettek jogai, valamint az adatvédelmi megkeresésekhez szükséges elérhetőségek a Szolgáltató Weboldalán közzétett Adatkezelési Tájékoztatóban található. Amennyiben a Jegyek magyar nyelven kerülnek értékesítésre, a Weboldalon az Adatkezelési Tájékoztató magyar nyelvű változatának jól láthatóan és könnyen hozzáférhetően rendelkezésre kell állnia.

9. Felelősségkorlátozás és szolgáltatási információk

9.1 Belépés és a szolgáltatás elérhetősége

A Szolgáltató biztosítja, hogy az érvényes Jeggyel rendelkező Látogatók – jelen ÁSZF és a Házirend betartása mellett – beléphessenek a Kiállításra. A Szolgáltató ugyanakkor nem garantálja a beléptetési folyamat vagy a várakozási idő hosszát, különösen kiemelt látogatottságú időszakokban.

A helyszín vagy a Kiállítás egyes részei műszaki, biztonsági, művészeti, karbantartási vagy egyéb működési okból ideiglenesen vagy tartósan lezárhatók. Az épület építészeti vagy örökségvédelmi sajátosságai miatt egyes belső területek nem feltétlenül látogathatók a nagyközönség számára. Az ilyen korlátozások önmagukban nem jogosítják fel a Látogatót kártérítésre, árengedményre vagy visszatérítésre, kivéve, ha az alkalmazandó jogszabályok másként rendelkeznek.

9.2 Vis maior és rendkívüli események

A Szolgáltató nem felel a teljesítés elmaradásáért vagy késedelméért, ha azt vis maior vagy az észszerű ellenőrzési körén kívül eső egyéb rendkívüli körülmény okozza, ideértve például a járványt, háborút, polgári zavargást, természeti katasztrófát, közműszolgáltatás kiesését, hatósági intézkedést vagy biztonsági okból történő bezárást. Ilyen esetben a Szolgáltató észszerűen jár el a következmények enyhítése, valamint a Jegyvásárlók és Látogatók megfelelő tájékoztatása érdekében.

9.3 Programmódosítások

A Szolgáltató indokolt esetben jogosult egyoldalúan módosítani a meghirdetett programelemeket, időpontokat, résztvevőket, a Kiállítás tartalmát vagy egyéb elemeit. A Szolgáltató jogosult továbbá a Kiállításon, a kapcsolódó szolgáltatásokon és a látogatói élményen változtatásokat, átalakításokat vagy fejlesztéseket végrehajtani.

Kizárólag az ilyen változtatásokra hivatkozással kártérítés vagy egyéb kompenzáció nem követelhető, kivéve, ha kötelezően alkalmazandó jogszabály másként rendelkezik.

9.4 Egészségügyi és biztonsági információk

A Látogatók saját felelősségükre, saját egészségi állapotuk figyelembevételével látogatják a Kiállítást. A Látogató tudomásul veszi, hogy a Kiállításon erős hang- és fényhatások fordulhatnak elő, valamint egyes területek sötétek vagy gyengén megvilágítottak lehetnek.

A segítséget igénylő, illetve akadálymentességgel vagy egészségi állapottal kapcsolatos különleges igényrel rendelkező Látogatóknak javasolt a látogatás előtt áttekinteniük a Szolgáltató által közzétett látogatói információkat.

A múzeumi helyszín részben akadálymentesen megközelíthető kerekesszékekkel. A kiállítótér akadálymentes. A helyszínen akadálymentesített mosdó áll rendelkezésre.

9.5 Harmadik felek szolgáltatásai és a helyszínrre bevitt tárgyak

A Kiállításon vagy azzal összefüggésben elérhető egyes termékeket vagy szolgáltatásokat a Szolgáltató helyett harmadik személyek nyújthatják. Ilyen esetben a vonatkozó szerződés közvetlenül a Látogató és a harmadik személy között jön létre, és a Szolgáltató nem felel a harmadik személy teljesítéséért, kivéve, ha kötelezően alkalmazandó jogszabály ezt előírja.

A Szolgáltató nem felel a Látogatók által a helyszínen hátrahagyott tárgyak elvesztéséért, eltulajdonításáért vagy károsodásáért, kivéve, amennyiben a felelősség az alkalmazandó jog alapján nem zárható ki.

A helyszínen önkiszolgáló ruhatár vagy tárolóhely állhat rendelkezésre. Amennyiben a Szolgáltató a tárgyakat kifejezetten nem veszi át megőrzésre, a helyszínen – így az önkiszolgáló ruhatárban is – elhelyezett valamennyi tárgyat a Látogató saját kockázatára hagyja ott. Értéktárgyakat nem ajánlott őrizetlenül hagyni.

A Szolgáltató biztonsági okokból meghatározhatja és korlátozhatja a Kiállítás területére bevihető tárgyakat és eszközöket. A Látogató köteles a belépés előtt ellenőrizni a vonatkozó szabályokat.

9.6 Jegyek, fizetés, látogatói magatartás és általános felelősségkorlátozás

Miután a Jegy kézbesítésre került a Jegyvásárló részére vagy más módon hozzáférhetővé vált számára, a Szolgáltató nem felel a Jegy elvesztéséért vagy károsodásáért, kivéve, ha az elvesztést vagy károsodást a Szolgáltató saját felróható magatartása vagy rendszereinek hibája okozta.

A Jegyvásárló felel azért, hogy a vásárlási folyamat során megadott adatok pontosak, teljesek és működőképesek legyenek. A Szolgáltató nem felel a Jegyvásárló által megadott hibás vagy nem működő adatokból, e-mail-címekből, illetve egyéb kapcsolattartási vagy számlázási információkból eredő károkért.

A fizetéseket külső pénzforgalmi szolgáltatók dolgozzák fel. A Szolgáltató nem felel a kizárólag a pénzforgalmi szolgáltatónak, a kártyakibocsátónak vagy a távközlési hálózatoknak felróható hibákért, kiesésekért, hiányosságokért vagy biztonsági eseményekért, a Jegyvásárlót kötelezően alkalmazandó jogszabály alapján megillető jogok sérelme nélkül.

A Látogató a hatályos polgári és büntetőjogi szabályok szerint teljes felelősséggel tartozik a saját magatartásával okozott károkért. A Szolgáltató nem felel más Látogatók vagy harmadik személyek jogellenes cselekményéből vagy mulasztásából eredő károkért.

A szülők, gyámok, kísérő felnőttek, pedagógusok, csoportvezetők és más felügyelő személyek felelősek az általuk kísért vagy felügyelt kiskorúak, illetve csoporttagok magatartásáért és az általuk okozott károkért, a kárt okozó személy egyéni felelősségének sérelme nélkül. Az alkalmazandó jog által megengedett mértékben kötelesek mentesíteni a Szolgáltatót az ilyen magatartásból eredő harmadik személyi igények alól.

A helyszínen látogatást, rendezvényt, találkozót vagy csoportos részvételt szervező szervezetek, vállalkozások, iskolák, utazásszervezők és egyéb intézmények felelősek az általuk meghívott, regisztrált vagy a helyszínre hozott személyek magatartásáért és az általuk okozott károkért, e személyek egyéni felelősségének sérelme nélkül. Az alkalmazandó jog által megengedett mértékben kötelesek mentesíteni a Szolgáltatót az ilyen magatartásból eredő harmadik személyi igények alól.

Jelen ÁSZF egyetlen rendelkezése sem korlátozza vagy zárja ki a felelősséget olyan mértékben, amennyiben az ilyen korlátozást vagy kizárást kötelezően alkalmazandó jogszabály tiltja. Különösen nem zárja ki jelen ÁSZF a Szolgáltató szándékos magatartásáért, illetve az általa okozott halálért, személyi sérülésért vagy egészségkárosodásért fennálló felelősséget, amennyiben az ilyen felelősség az alkalmazandó jog alapján nem zárható ki.

10. Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítsa. A módosított változatot a hatálybalépése előtt legalább 8 nappal közzé kell tenni a Weboldalon. Az adott szerződésre a vásárlás időpontjában hatályos ÁSZF alkalmazandó, kivéve, ha kötelezően alkalmazandó jogszabály másként rendelkezik.

11. Vegyes rendelkezések

Jelen ÁSZF-re a magyar jog irányadó. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog alkalmazandó rendelkezései, így különösen a Polgári Törvénykönyv, valamint a fogyasztói szerződésekre és jegyértékesítésre vonatkozó egyéb kötelező jogszabályok irányadók.

Bármely jogvita elbírálására az alkalmazandó eljárásjogi szabályok szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróságok jogosultak. Jelen rendelkezés nem korlátozza a Fogyasztót megillető azon

jogokat, amelyek alapján kötelezően alkalmazandó jogszabály szerint más illetékes bíróság előtt is eljárást indíthat.

Ha jelen ÁSZF bármely rendelkezése érvénytelennek, jogellenesnek vagy végrehajthatatlannak bizonyul, az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét és hatályát.