

## Általános szerződési és felhasználási feltételek

### 1. A webhely üzemeltetője

A <https://anyaesno.hu/> internet címen elérhető webhelyet

#### Gulyás Dorottya e. v.

Nyilvántartási szám: 53297075 - Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért  
Felelős Helyettes Államtitkárság

Adószám: 69516632-1-43

Székhely: 1094 Budapest, 9. ker. Berzenczey u. 37. 2/6.

Üzleti tevékenység helye: 1094 Budapest, 9. ker. Berzenczey u. 37. 2/6.

Postacím: 1094 Budapest, 9. ker. Berzenczey u. 37. 2/6.

Telefonszám: +36 30 549 3111

E-mail cím: info@anyaesno.hu

Webhely: <https://anyaesno.hu/>

(a továbbiakban: Szolgáltató) üzemelteti.

#### Szolgáltató bankszámla adatai:

Számlavezető pénzüintézet: MKB Bank Nyrt.

Pénzforgalmi jelzőszám: 10300002-10513492-00014901

IBAN: HU77 1030 0002 1051 3492 0001 4901

SWIFT kód: MKKBHUHB

#### Kamarai regisztrációs szám:

BU69516632 - Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara

### 2. Ügyfélszolgálat

Felhasználók az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak Szolgáltató ügyfélszolgálatához:

#### 2.1. Telefonon

Telefonszám: +36 30 549 3111 – a hívás **nem** emelt díjas!

Elérhető hétfőtől péntekig 09.00 órától 17.00 óráig.

## 2.2. E-mail-ben

E-mail cím: info@anyaesno.hu

## 2.3. Üzenet:

A webhely „KAPCSOLAT” menüpontja alatt elérhető üzenetküldési lehetőség.

Az e-mail-ekre, üzenetekre a Szolgáltató az érkezéstől számított legfeljebb 2 munkanapon belül válaszol.

## 3. A magyar jog kikötése

3.1. A fent meghatározott internetcímen elérhető webhelyet (a továbbiakban: webhely) üzemeltető Szolgáltató Magyarországról nyújtja szolgáltatását, a szolgáltatás Magyarországra irányul. A szolgáltatás nyújtására, Szolgáltatóra, valamint a Felhasználókra e szerződés keretein belül a magyar és az európai jog alkalmazandó, különös tekintettel

- 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 fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényre (a továbbiakban: Ptk.),
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvényre,
- a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvényre,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényre,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletre,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényre és
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényre (Grt.).

- 3.2. Jelen általános szerződési és felhasználói feltételekben (a továbbiakban: szerződési feltételek vagy ÁSZF) említett időpontok, időintervallum megjelölések a közép európai idő szerint értendők.
- 3.3. A jelen szerződési feltételekben említett munkanapok, munkaszüneti- és ünnepnapok alatt a magyar munkanapokat, munkaszüneti- és ünnepnapokat kell érteni.

#### **4. Általános szerződési és felhasználói feltételek hatálya és alanyai**

- 4.1. Jelen szerződési feltételek a webhelyen elérhető szolgáltatásokra, a webhely felhasználására, a webhelyen megrendelhető jegyek adásvételére vonatkoznak.
- 4.2. A szerződés felei:
- 4.2.1. A fent azonosított Szolgáltató, mint a webhely üzemeltetője és a jegyek eladója.
- 4.2.2. Felhasználó, mint a webhely weboldalait meglátogató, valamint a webhelyen vásárlást végrehajtó személy. Felhasználó lehet minden jogképes természetes és jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, ideértve a külföldi jogalanyokat is, amennyiben az itt megfogalmazott szerződési feltételeket elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A jelen szerződési feltételek keretében kötendő szerződést cselekvőképtelen személy, vagy korlátozottan cselekvőképes személy a Ptk. szabályai szerint kötheti meg.
- 4.3. A szerződési feltételek a webhelyen történő elhelyezéstől hatályos, és határozatlan időre szól.

## **5. A távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződésre vonatkozó általános tájékoztatás**

- 5.1. A webhelyen megrendelhető jegyekről, illetve a jegyek birtokában igénybe vehető programokról, táborokról Felhasználó a megrendelést megelőzően a weboldal leíró oldalain tájékozódhat.
- 5.2. A szerződéskötés nyelve magyar.
- 5.3. A webhelyen leadott megrendelések ráutaló magatartás formájában tett jognyilatkozatnak minősülnek.
- 5.4. Szolgáltató a megrendelés megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül köteles visszaigazolni. Ha a visszaigazolás nem érkezik meg Felhasználóhoz 48 órán belül, akkor Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól.
- 5.5. A megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja, és a későbbiekben nem lesz írásban hozzáférhető.
- 5.6. Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát, így az nem áll rendelkezésre nála.
- 5.7. Felhasználó a megrendelés elküldése előtt a megrendelés lépései során tájékoztatást kap a lehetséges fizetési módról.
- 5.8. A szerződési feltételeket és a jogszerű tájékoztatáshoz szükséges dokumentumokat Felhasználó a megrendelésének e-mail útján történő visszaigazolásához csatolt dokumentumként megkapja, a megrendelésének beérkezésekor aktuális tartalommal. Ezen felül a szerződési feltételeket és tájékoztatókat Felhasználó a dokumentumok címe alatt található link – "(A dokumentum letöltése/nyomtatása: [ITT](#))" – használatával menthető formátumban letöltheti és/vagy kinyomtathatja, valamint az aktuális állapotában mindig elérhető a webhelyen.

## **6. A vételár meghatározása**

- 6.1. A jegyek aktuális árairól a webhely programok, táborok jellemzőit bemutató oldalain tájékozódhat Felhasználó.

- 6.2. A programoknál, táboroknál feltüntetett jegyárak bruttó fogyasztói árak, tehát minden jegynél a fizetendő vételár adóval megnövelt teljes összege látható.
- 6.3. A vételár mindig forintban (HUF) értendő.
- 6.4. A megrendelések visszaigazolásában mindig a ténylegesen fizetendő fogyasztói ár és az esetleges egyéb költségek is teljes, fizetendő összegükben szerepelnek.
- 6.5. A webhely weboldalain látható jegyek árai változtatásának jogát Szolgáltató fenntartja. Az árváltozás a már megrendelt jegyek árát nem befolyásolja.
- 6.6. Amennyiben a webhely felületén „0” Ft-os vagy „1” Ft-os hibás ár kerül feltüntetésre, akkor Szolgáltató nem köteles a jegyet hibás áron értékesíteni, ez esetben a hibás árfeltüntetéssel érintett jegyre vonatkozóan nem jön létre szerződés. A Szolgáltató felajánlhatja a helyes áron történő értékesítést, amelynek ismeretében az adott ügylettel érintett Felhasználó új megrendelés leadásával helyes áron megrendelheti a jegyet. Felhasználó elektronikus úton leadott megrendelése a vásárlásra történő ajánlattételnek számít, amit még nem köteles teljesíteni a Szolgáltató. Az első, automatikusan küldött visszaigazolás csak a megrendelés beérkezésének tényét tanúsítja. A megrendelés elfogadására mindig a második, nem automatikusan kiküldött visszaigazolásban kerül sor, ezzel jön létre a szerződés. A hibás árfeltüntetés esetén a második visszaigazolás kiküldése, ezzel a megrendelés elfogadása előtt kerül sor a helyes ár egyeztetésére.

## **7. A megrendelés leadásának módja és lépései, a szerződés létrejötte**

### **7.1. A jegy kiválasztása**

- 7.1.1. A Felhasználó a weboldalon kap tájékoztatást a jegyekről, a jegyek bitokában igénybe vehető programokról, táborokról.
- 7.1.2. A megrendelést az események leíró oldalán található „JEGYVÁSÁRLÁS” feliratú gombra kattintva, majd a vásárolni kívánt jegyek számának megadását és a „TOVÁBB” feliratú gombra kattintást követően a név, és e-

mail cím megadása után, a „KOSÁRBA” feliratú gombra kattintással virtuális kosárba helyezheti a jegyet a Felhasználó.

- 7.1.3. Amennyiben Felhasználó több eseményre szóló jegyet kíván megrendelni, a fentiek szerint eljárva több jegyet helyezhet a kosárba.
- 7.1.4. Ha a megrendelés előtt a jeggyel, programmal, táborral kapcsolatban kérdés merülne fel, Szolgáltató ügyfélszolgálatára készséggel áll Felhasználó rendelkezésére (elérhetőségek: fentebb az "Ügyfélszolgálat" cím alatt).

## **7.2. A megrendelés leadása és visszaigazolása, a szerződés létrejötte**

- 7.2.1. Felhasználó a megrendelését online, a webhelyen adhatja le, az alábbiak szerint.
- 7.2.2. A megrendelés leadásának nem feltétele a regisztráció, a webhelyen nincs lehetőség regisztrációra.
- 7.2.3. A Felhasználó a jegy kiválasztása és kosárba helyezése után megjelenő „KOSÁR MEGTEKINTÉSE” feliratú gombra kattintva vagy a weboldal fejlécén található bevásárlókocsit ábrázoló gombra kattintással megtekintheti a kosár tartalmát. Az ikon mellett látható továbbá a megrendelni kívánt jegyek darabszáma, valamint a kosár tartalmának összesített vételára.
- 7.2.4. A kosár tartalmát mutató oldalon Felhasználónak lehetősége van a kiválasztott jegyek darabszámát jelölő szám átírásával, majd a „KOSÁR FRISSÍTÉSE” feliratú gombra kattintással a kívánt darabszámon módosítani, illetve az „X” karaktert ábrázoló gombra kattintással a kosárból ki is veheti az adatott jegyet.
- 7.2.5. A „TOVÁBB A PÉNZZÁRHOZ” feliratú gombra kattintva a számlázási adatok megadása szükséges.

**FIGYELEM!** Adószámmal rendelkező adóalanyként (pl. gazdálkodó szervezet, egyéni vállalkozó, őstermelő, stb.) történő vásárlás esetén a cégnév/név, adószám és számlázási cím megadása kötelező. Az adatok helyességéért, a valós adatok megadásáért pedig a vásárló adóalany nevében eljáró személy tartozik felelősséggel.

- 7.2.6. Amennyiben a Felhasználó rendelkezik kedvezményre jogosító kuponnal, lehetősége van a „Van kuponod?” felirat melletti „Kattints ide a kód megadásához” feliratú gombra kattintást követően megjelenő mezőbe a megfelelő kód beírását, majd a „KUPON BEVÁLTÁSA” feliratú gombra kattintva kedvezményének igénybevételére.
- 7.2.7. **Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközök:**
- 7.2.7.1. A hiányos vagy nyilvánvalóan hibás adatok bevitelkor a megrendelés folyamatában figyelmeztető üzenet jelenik meg.
- 7.2.7.2. A megrendelés adatai, paramétereit bármikor ellenőrizhetők, változtathatók, vagy akár törölhetők a megrendelés elküldéséig, a megrendelés folyamatában fentiek szerint megjelenő oldalakon visszalépéssel és az adatok módosításával, újabb bevitelével az ÁSZF jelen fejezetének eddigi pontjaiban írtak szerint. Visszalépésre a böngésző visszalépés gombjára kattintással van lehetőség.
- 7.2.8. Felhasználó a megrendelés fenti adatainak ellenőrzését és az esetleges adatbeviteli hibák javítását követően, a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó nyilatkozat bejelölésével és a „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” feliratú gombra kattintással adhatja le érvényesen megrendelését.
- 7.2.9. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően azt automatikus e-mail útján haladéktalanul visszaigazolja Felhasználónak, az általa on-line megrendelése során megadott e-mail címére. A visszaigazolás tartalmazza a Felhasználó által fizetendő teljes összeget. Amennyiben e visszaigazolás a Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított 48 órán belül a Felhasználóhoz nem érkezik meg, a Felhasználó mentesül az ajánlati kööttség alól. A visszaigazolás akkor tekintendő a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik (tehát az e-mail fiókjába történő beérkezéssel). A megrendelés itt írt visszaigazolásával még nem jön létre a szolgáltatás megvásárlására vonatkozó szerződés, ez a visszaigazolás Szolgáltató részéről még nem számít a megrendelés elfogadásának.

- 7.2.10. A megrendelések feldolgozása minden munkanapon közép európai idő szerint 09.00 órától 17.00 óráig történik. Ha a megrendelés ebben az időintervallumban érkezik be, a beérkezés időpontjától számított 24 órán belül kerül feldolgozásra. Amennyiben a megrendelés a fenti időintervallumon kívül érkezik Szolgáltatóhoz, azt a beérkezést követő első feldolgozási időszak kezdetén kell Szolgáltatóhoz érkezettnek tekinteni és attól az időponttól számított 24 órán belül kerül feldolgozásra.
- 7.2.11. A megrendelés feldolgozása megkezdését követően Szolgáltató – megrendelés elfogadása esetén – e-mail útján tájékoztatja Felhasználót a megrendelés elfogadásáról. A jegy megvásárlására vonatkozó szerződés a Szolgáltató erről szóló e-mail üzenetének Felhasználóhoz történő megérkezésével jön létre.
- 7.2.12. Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét a megrendelés beérkezésére vonatkozó visszaigazolás és a megrendelés elfogadására vonatkozó visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha bármelyik visszaigazolás tartalma a megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a megrendelő Felhasználó a visszaigazolás kézhezvételét követő 24 órán belül nem kifogásolja, illetve, ha a visszaigazolás kézhezvételét követően fizetést teljesít, akkor a szerződésre a visszaigazolás tartalma az irányadó (ide nem értve a hibás árfeltüntetésre vonatkozó rendelkezéseket). Az eltérő tartalmú visszaigazolás Szolgáltató felé történő jelzését követően Szolgáltató a jelzést megvizsgálja, indokolt esetben korrigálja a megrendelést.
- 7.3. Ha Felhasználó a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatainak törlését kéri, vagy azok ilyen célú felhasználása ellen tiltakozik, abban az esetben Szolgáltató nyilatkoztatja a megrendeléstől való elállási szándékáról.

## **8. A megrendelés utólagos korrigálása**

- 8.1. Amennyiben Felhasználó változtatni szeretne a már leadott megrendelésén, vagy helytelen adatokat adott meg, azt mielőbb jeleznie kell az ügyfélszolgálati elérhetőségeken. Fontos, hogy ezt haladéktalanul tegye meg, hogy a teljesítés megkezdése előtt Szolgáltató korrigálhassa a megrendelést.
- 8.2. A megrendelés korrigálása esetén Szolgáltató a megrendelésről új visszaigazolást küld a módosított tartalommal, melynek értelmében a



módosításnak megfelelően jön létre, illetve – a már korábban elfogadott hibás megrendelés esetén – módosul a vásárlásra vonatkozó szerződés.

- 8.3. Szolgáltató utólagos korrigálás esetén eljárhat úgy is, hogy törli a Felhasználó hibásan leadott megrendelését, és új megrendelés leadását kéri. Erről külön egyeztet az érintett Felhasználóval.

## **9. Fizetési feltételek**

- 9.1. A megvásárolt jegy vételárának kifizetése bankkártyás online fizetéssel lehetséges.

A bankkártyás online fizetési szolgáltatást a SimplePay biztosítja. A szolgáltatás használata során Felhasználó bankkártyával fizethet.

A bankkártyával történő fizetés során a fizetéshez használt bankkártya adatait Felhasználó közvetlenül és kizárólag az OTP Mobil Szolgáltató Kft. (SimplePay) 1143 Budapest, Hungária krt. 17-19. részére adja meg, mivel a fizetés folyamatában átirányításra kerül a SimplePay oldalára. A SimplePay nem osztja meg a bankkártya adatokat Szolgáltatóval.

Az online fizetés további feltételeiről a fizetési szolgáltató szerződési feltételei rendelkeznek, melyeket megismerhet Felhasználó a kifizetést megelőzően a fizetési szolgáltató felületén, ahová a megrendelés folyamatában átirányításra kerül.

- 9.2. A jegy árának banki átutalással történő kifizetéséhez a Szolgáltatóval külön egyeztetés szükséges. A megrendelés folyamatában nincs lehetőség banki átutalással történő fizetés kiválasztására.
- 9.3. Amennyiben Szolgáltató a már kifizetett jeggyel igénybe vehető szolgáltatást a saját érdekkörében felmerült oknál fogva mégsem tudja teljesíteni, az akadály felmerülésétől számított 14 napon belül a Felhasználó részére az általa a megrendeléssel kapcsolatban fizetett teljes összeget visszatéríti.

## **10. Teljesítési határidő és feltételek**

### 10.1. Teljesítési határidő

- 10.1.1. A Szolgáltató a Felhasználó által megvásárolt jegy birtokában igénybe vehető esemény leírásában feltüntetett időpontban biztosítja az eseményen való részvételt.
- 10.1.2. Felhasználó a megrendelését visszaigazoló e-mail üzenetben szereplő adatok – köztük a megrendelése azonosító számának – bemutatásával jogosult részt venni a jeggyel igénybe vehető eseményen, Szolgáltató fizikailag létező vagy digitális formában létrehozott jegyet nem küld Felhasználónak. A szerződés létrejöttét jelentő visszaigazolás minősül a részvételre jogosító jegynek. A részvételi jogosultság ugyanazon megrendelés azonosító szám alatt annyi főre terjed ki, ahány fő számára vásároltak jegyet az adott megrendelés során.
- 10.1.3. Amennyiben az adott rendezvényre vonatkozóan minimum létszám került közzétételre a honlapon, és a jelentkezők száma nem éri el a minimum létszámot, akkor a Szolgáltató nem tartja meg a rendezvényt, és a jelentkezőknek visszafizeti a befizetett összeget.
- 10.1.4. Amennyiben Szolgáltató nem tudja teljesíteni a fentiek szerinti időpontban a szolgáltatást, akkor a teljesítési akadály beállításáról annak felmerülését követően haladéktalanul értesíti Felhasználót. A más időpontban történő esetleges teljesítés tárgyában Felek külön egyeztetnek.

## **11. A programokra, táborokra vonatkozó további rendelkezések**

- 11.1. Felhasználó a megvásárolt jeggyel igénybe vehető program kezdő időpontját megelőző 72. óráig módosíthatja azt, hogy melyik programon kíván részt venni. Ez esetben további meghirdetett, maximális részvételi létszámot még el nem ért programon való részvételre felhasználhatja a módosítással érintett jegyét, a lemondott program kezdő időpontjától számított 40 napon belül. A lemondott részvétel esetén a jegy más programra történő beváltására egy alkalommal van lehetősége.

- 11.2. Felhasználó a megvásárolt jeggyel igénybe vehető tábor kezdő napját megelőző 10. napig módosíthatja azt, hogy melyik táborban kíván részt venni. Ez esetben a további meghirdetett, maximális részvételi létszámot még el nem ért táborban való részvételre felhasználhatja a módosítással érintett jegyét, a lemondott tábor kezdő időpontjától számított 40 napon belül. A lemondott részvétel esetén a jegy más táborra történő beváltására egy alkalommal van lehetősége.
- 11.3. A programok kezdő időpontját megelőző 72 órán belüli, tábor kezdő napját megelőző 10 napon belüli lemondás esetén nincs lehetőség a lemondással érintett jegyet másik meghirdetett rendezvényen felhasználni.
- 11.4. A programon, táborban való részvétel lemondása esetén a részvételre jogosító jegy másik rendezvényre történő beváltására értékegyeztetéssel van lehetősége a Felhasználónak. Amennyiben olyan rendezvényre kívánja beváltani Felhasználó a lemondással érintett jegyét, melyre magasabb áron kapható jegy, Felhasználó köteles a Szolgáltató részére megfizetni a különbözetet a részvételi jogosultság megszerzéséhez. Amennyiben a lemondással érintett jegy vételára alacsonyabb, mint a Felhasználó által igénybe venni kívánt programon, táborban történő részvételre jogosító jegy vételára, a Szolgáltató a különbözetet nem köteles visszafizetni a Felhasználó részére.
- 11.5. Ha a foglalt esemény helyszíne előre nem várt okok miatt módosul, a Szolgáltató legkésőbb az esemény kezdő időpontját megelőző 48. óráig értesíti a Felhasználót az új helyszínről. Helyszín változása esetén az új helyszín minden esetben a tervezett helyszín közelében, Budapest belvárosában kerül kijelölésre.
- 11.6. A programokon az előadó személye csak váratlan okból és szükséges esetben módosulhat, ez esetben Szolgáltató gondoskodik arról, hogy ez ne jelentsen minőségi változást a szolgáltatásban.
- 11.7. Amennyiben a program lényegét a konkrét előadó személye adja, ezáltal ilyen értelemben nem helyettesíthető teljes mértékben a szolgáltatás, Szolgáltató a módosulás tudomására jutását követően haladéktalanul tájékoztatja erről a Felhasználót. Ilyen esetben Felhasználó az érintett programra vonatkozóan az előadó személyében történt változásra hivatkozva elállhat a szerződéstől.

- 11.8. A programok leírásában az egyes modulokra vonatkozóan feltüntetett időtartam a gyakorlatban a szolgáltatás teljesítésekor változhat, tekintettel arra, hogy az egyes modulokban megtartandó előadások, foglalkozások megtartásához szükséges időtartam függ a résztvevők létszámától, az esetlegesen felmerülő kérdéseiktől.
- 11.9. A programokon, táborokban kizárólag gyermeket nevelő anyák vehetnek részt.
- 11.10. Felhasználó a rendezvényeken a Szolgáltató engedélye nélkül hang-, illetve videófelvételt nem készíthet.

## **12. Hibás teljesítés, szavatosság, jótállás, elállási jog**

### 12.1. Hibás teljesítés

- 12.1.1. Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.
- 12.1.2. Nem teljesít hibásan Szolgáltató, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.
- 12.1.3. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a Szolgáltatót terheli.

### 12.2. Kellékszavatosság

- 12.2.1. Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

- 12.2.2. Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató 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 Szolgáltató költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy a szerződéstől is elállhat.
- 12.2.3. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.
- 12.2.4. Fogyasztónak minősülő Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős. Ugyanakkor Szolgáltató felhívja Felhasználó figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.
- 12.2.5. Fogyasztónak minősülő Felhasználó vásárlása esetén a teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

### 12.3. Elállási jog

A Felhasználót a jegyvásárlás kapcsán nem illeti meg az elállás joga, mivel a szerződés – az online jegyvásárlással programon történő részvételi jog megvásárlása – szabadidős tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatásra irányul, és a szerződésben meghatározott teljesítési határnap került kikötésre.

### **13. Felelősség kizárása**

- 13.1. A Szolgáltatót jogszabály alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli. Szabadon dönt a Felhasználó megrendelésének elfogadásáról vagy visszautasításáról. A Szolgáltató kizárja felelősségét az ebből eredő károkért.
- 13.2. Szolgáltató nem garantálja, hogy a jegy birtokában igénybe vehető program, tábor során megszerzett információ megfelel a Felhasználó által tervezett bármilyen felhasználási célra.
- 13.3. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal olyan közvetlen és közvetett károkért, amelyek a webhely rosszhiszemű felhasználásából vagy az internetszolgáltató elérhetetlenné válásából erednek. Szolgáltató nem vonható felelősségre technikai zavarokért, például elektromos vagy számítógépes hálózati kimaradásért. Tekintettel arra, hogy az internet nyílt, biztonságosnak nem tekinthető hálózat, az elektronikus formában továbbított üzenetek, megrendelések Szolgáltatón kívül eső okból történő megsemmisülése, késedelmes megérkezése, egyéb hibája miatt beálló károk tekintetében Szolgáltatót nem terheli felelősség.
- 13.4. Szolgáltató a webhely felhasználásának lehetőségét bármikor, indokolás nélkül megszüntetheti az egyes Felhasználók számára, vagy az összes Felhasználóra nézve a webhely üzemeltetésének befejezésével. Ez esetben a már érvényesen leadott megrendeléseket és a Felhasználó egyéb kérelmeit teljesíti, más esetleges következményekért azonban nem felel.
- 13.5. Szolgáltató a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért, az ezekből adódó károkért való felelősségét kizárja.
- 13.6. A webhelyen található külső hivatkozások követésével letöltött tartalom nem áll Szolgáltató befolyása alatt. Amennyiben azt az arra jogosult kéri, a linket Szolgáltató törli vagy módosítja. Az ilyen link használatával megjelenített vagy letöltött tartalmakkal kapcsolatban Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

## **14. Egyéb rendelkezések**

- 14.1. Szolgáltató a webhelyen megrendelés nélkül böngésző Felhasználók tekintetében is fenntartja magának a jogot az ott található tartalmakra vonatkozó jogi védelem és a webhely felhasználására vonatkozó szabályok tekintetében, azok érvényesítésére és megváltoztatására. Erre vonatkozó szabályokat és nyilatkozatokat Felhasználó a webhelyen folyamatosan közzétett [jogi nyilatkozatban](#), jelen ÁSZF-ben és további tájékoztató dokumentumokban érheti el.
- 14.2. Szerződő Felek kijelentik, hogy jelen szerződési feltételekből eredő jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, kölcsönösen együttműködve járnak el.

## **15. Adatkezelés, adatvédelem**

A Szolgáltató által folytatott adatkezelésről az "[Adatkezelési tájékoztató](#)" és a "[Tájékoztató "sütik" alkalmazásáról](#)" című dokumentumok adnak tájékoztatást.

## **16. Szerződési feltételek módosítása**

- 16.1. Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződési feltételeket bármikor előzetes bejelentés és külön értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa.
- 16.2. Az egyes megrendelések alapján létrejövő szerződésekre mindig az adott megrendelés végleges – szerződést létrehozó – visszaigazolásához csatolt szerződési feltételek vonatkoznak.

## **17. Alkalmazandó jog**

- 17.1. Jelen szerződési feltételekben nem rendezett kérdések tekintetében a következő jogszabályok rendelkezési irányadók:
- 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 fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról,

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény,
- a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény és
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grt.).

## **18. Panasz, jogérvényesítés, Szolgáltató feletti felügyelet**

### 18.1. Panasz

18.1.1. Felhasználó a Szolgáltató szolgáltatására, tagjának, alkalmazottjának vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az szolgáltatás nyújtásával közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére vonatkozó panaszával levélben, telefonon és elektronikus levélben fordulhat Szolgáltatóhoz az alábbi elérhetőségeken:

#### **Gulyás Dorottya e. v.**

Cím: 1094 Budapest, 9. ker. Berzenczey u. 37. 2/6.

Telefon: +36 30 549 3111

E-mail cím: info@anyaesno.hu

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a Felhasználó egyet nem értése esetén, valamint az írásban benyújtott panaszt Szolgáltató legkésőbb harminc napon belül írásban megválaszolja.

Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató intézkedéseivel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz



esetén helyben a Felhasználónak átadni, telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott írásbeli válasszal együtt megküldeni.

A Felhasználó telefonon vagy elektronikus úton benyújtott panaszát a Szolgáltató egyedi azonosító számmal köteles ellátni.

A Felhasználó panaszának elutasítása esetén a Szolgáltató köteles indokolni az elutasítást.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató a Felhasználó panaszának elutasítása esetén köteles írásban tájékoztatni a Felhasználót arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Felhasználó és a Szolgáltató közötti fogyasztói jogvita nem rendeződik, a Felhasználó a következő szervekhez fordulhat.

## 18.1.2. Békéltető testülethez fordulás lehetősége

Felhasználó (fogyasztó) a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban békéltető testület díjmentes eljárását is kérheti.

Ha Fogyasztó magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkezik, akkor ezen lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület illetékes.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon.

A fogyasztó erre irányuló kérelmében a fentiekől eltérő, másik békéltető testületet jelölhet meg.

Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

### **Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtett Budapesti Békéltető Testület**

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

Postacím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: +36 1 488 2131

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

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

A Fogyasztó magyarországi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában:

Magyarországon az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban szintén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni.

### **Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.**

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Hatáskörébe tartozik a fent megjelölt témájú fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az

ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

- 18.1.3. Ha Felhasználó az Európai Unióban él, az interneten vásárolt szolgáltatásra vonatkozó panaszával kapcsolatban igénybe veheti az Európai Bizottság alábbi online vitarendezési eszközét.

### **Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja**

Webhely: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnék kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére.

Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető webhelyen talál.

- 18.1.4. Felhasználó a szolgáltatás minőségére vonatkozó panaszával, Szolgáltató (tagjának, alkalmazottjának) vagy az érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, a szolgáltatás minőségére, felelősségi szabályok alkalmazására vonatkozó panaszával a magyarországi lakóhelye szerint illetékes megyeszékhely szerinti járási hivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A területileg illetékes járási hivatalok elérhetőségei megtalálhatók a <http://jarasinfo.gov.hu> oldalon.

Felhasználó panaszával fordulhat a Szolgáltató székhelye szerinti fogyasztóvédelmi hatósághoz is:

### **Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Postacím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: +36 1 450 2598

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

Webhely: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017>

## 18.2. Jogérvényesítés bírósági úton

A szerződő felek kölcsönösen együttműködnek annak érdekében, hogy az esetleges vitás kérdéseket peren kívül, tárgyalásos úton a legrövidebb idő alatt és a legkevesebb költséggel rendezzék. Amennyiben ez nem vezet eredményre, Felhasználó a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti járásbíróságon, vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Pesti Központi Kerületi Bíróságon is megindíthatja a pert.

## 18.3. Felügyelet

18.3.1. Adatkezeléssel kapcsolatos felügyelet: Felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit bíróság előtt gyakorolhatja, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat:

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

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

Webhely: <http://www.naih.hu/>

A bírósági út választása esetén a per - az érintett Felhasználó választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, mivel a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

2021. december 17.

**Gulyás Dorottya e. v.**