

JEGYVÁSÁRLÓI ÁSZF

(Érvényes: 2023. május 25. napjától visszavonásig)

müpa
Budapest

A jegyvásárló a jegyvásárlással kijelenti, hogy a Jegyvásárlói ÁSZF-et megismerte, és a rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadja el.

1. Általános rendelkezések

1.1. Előadásainkat, rendezvényeinket érvényes belépőjeggyel lehet látogatni. Ez alól kivételt képeznek az ingyenes, illetve a kizárólag regisztrációt igénylő programok.

1.2. Az ingyenes programok kizárólag az adott rendezvényterem befogadóképességének mértékéig, érkezési sorrendben látogathatóak, és a hosztesz kollégák – a tűzvédelmi előírások figyelembevételével – meghatározott létszám elérésekor a további belépést megakadályozzák.

1.3. Az előadásra késve érkező vendégeink csak a szünetben foglalhatják el helyüket, vagy amennyiben a produkció megengedi, az előadás megzavarása nélkül, a hosztesz segítségével léphetnek a terembe, esetlegesen a megvásárolt jegytől eltérő pozíció elfoglalásával. Ugyanez vonatkozik a terem elhagyó és később visszamenni kívánó vendégekre.

1.4. Amennyiben a biztonsági intézkedések miatt lassul a bejutás, az előadás csak akkor kezdődik meg, amikor a gyalogosan vagy autóval sorban állók elfoglalták helyüket. Ezzel együtt arra kérjük látogatóinkat, hogy a szokottnál korábban érkezzenek meg a rendezvényekre.

1.5. Vakvezető kutya kivételével állatot, valamint fegyvert vagy annak látszó tárgyát, illetve egyéb életre, testi épségre, egészségre veszélyes tárgyat vagy anyagot tilos behozni a Müpa területére. Közlekedési eszközt (pl. kerékpár, roller, kismotor, görkorcsolya, gördeszka, babakocsi stb.) abban az esetben lehet behozni, ha az eszköz összehajtható és kézben hordozható. Ezen eszközök ruhatárban történő elhelyezése kötelező.

1.6. Diákok a Bartók Béla Nemzeti Hangversenyteremben és a Fesztivál Színházban rendezett valamennyi programra érvényes diákigazolványuk felmutatásával válhatnak fejenként 1 db diákjegyet, a készlet erejéig. A diákjegy másra át nem ruházható. Állóhelyek a Bartók Béla Nemzeti Hangversenyteremben és a Fesztivál Színházban csak az arra kijelölt helyeken foglalhatók el.

1.7. Kerekesszékes látogatóink a számukra fenntartott helyekre vásárolhatnak belépőjegyet, kísérőjük (1 fő) – amennyiben a férőhelyek száma még engedi – az adott koncert jegyárainak legalacsonyabb kategóriájában válthat jegyet a pótszékre. Az így megváltott jegyek másra nem ruházhatók át. Tekintettel a fenntartott helyek és a pótszékek korlátozott számára, az esetleges ebből adódó kényelmetlenségek elkerülése érdekében a Müpa a jegyvásárlást előzetes (online) regisztrációhoz kötheti.

1.8. Felnőtteknek szóló előadásaink látogatását kisiskolás (6 éves) kor alatt nem javasoljuk. A kifejezetten gyermekeknek szóló rendezvényeknél is kérjük, vegyék figyelembe a korosztályi ajánlásokat. Amennyiben egy részt vevő gyermek viselkedésével vagy hangoskodással zavarja a felnőtteknek szóló előadások vendégeit, hosztesz kollégáink felszólíthatják őt és kísérőjét a terem elhagyására.

1.9. Hosztesz kollégáink távozásra szólíthatják fel azt a nézőt, aki viselkedésével (például beszélgetéssel vagy hangos, illetve megbotránkoztató magatartással) az előadást vagy annak élvezetét, valamint a Müpa épületében tartózkodó más személyeket zavarja vagy megbotránkoztatja. A rendezvények alatt mobiltelefon és más, a rendezvényt zavaró eszköz használata nem megengedett. Amennyiben a látogató hosztesz kollégáink felszólítására sem hagy fel a hivatkozott eszközök rendezvény alatti használatával, a hosztesz kollégák, a közönségforgalmi ügyeletes vagy a biztonsági szolgálat munkatársai felszólíthatják az érintett vendéget a rendezvényterem elhagyására. A közönségforgalmi ügyeletes kifejezett kérésére a biztonsági szolgálat munkatársai felszólítás után kivezetik a rendezvényt vagy más látogatókat zavaró személyt (személyeket), szükség esetén rendőri intézkedést kezdeményeznek. Valamely látogató visszatérő zavaró magatartása esetén az illető eltiltható az intézmény látogatásától.

1.10. Láthatóan zavart viselkedésű (például súlyos alkoholos vagy kábítószeres befolyásoltság alatt álló) személy a programokat érvényes belépőjeggyel sem látogathatja. Hosztesz kollégáink, a közönségforgalmi ügyeletes és a biztonsági szolgálat munkatársai jogosultak az ilyen befolyásoltság alatt lévő látogatókat az épületből való távozásra felszólítani.

1.11. A Müpában előadásra kerülő produkciók látvány- és hangzásvilága a művészeti koncepció szerves részét képezi. Amennyiben vendégünként kevésbé érzi megfelelőnek ezeket, esetleg túl hangosnak ítél egy koncertet, a Müpa felhívja látogatói figyelmét, hogy a hangtechnikus kollégák a koncertek teljes időtartama alatt fokozottan figyelnek arra, hogy a hangerő ne lépje túl a megengedett határértéket.

2. Ruhatár, értékmegőrzés

2.1. A Müpa területén elhagyott értéktárgyakért a Müpa - a jelen fejezetben foglalt eltéréseket leszámítva - nem vállal felelősséget.

2.2. A ruhatár díjazás ellenében vehető igénybe. A ruhatárak a rendezvény kezdete előtt egy órával nyitnak, és 30 perccel a befejezést követően zárnak.

2.3. A Müpa felelőssége a ruhatárban elhelyezett tárgyak közül csak azokra terjed ki, amelyeket a látogatók a színházakba és koncerttermekbe rendszerint magukkal szoktak vinni (pl. esernyő, ruhanemű). A Müpa felelőssége nem terjed ki a ruhatárban elhelyezett, a szokásos mértéket meghaladó értékű dolgokra (pl. nagyobb összegű készpénz, értékes ékszer stb.). Amennyiben olyan nagyobb méretű értékes csomaggal érkezik, amelyet nem szívesen hagy a ruhatárban (pl. laptop, értékesebb hangszer), jegyszédő kollégáink lehetővé teszik, hogy ezeket magával vigye az adott rendezvényterembe, amennyiben méretük megengedi biztonságos elhelyezését a szék alatt. Amennyiben nem kíván vagy a csomag mérete miatt nem tud élni ezzel a lehetőséggel, a Ludwig Múzeum jegypénztára mellett található számkombinációs értékmegőrzőt ingyenesen veheti igénybe. A számkombinációs értékmegőrzőre vonatkozó bármilyen kérdéssel vagy problémával kapcsolatban az Infópultnál lévő kollégáink készséggel állnak rendelkezésére.

2.4. Tilos bevinni a rendezvénytermekbe ételt és italt, illetve olyan méretű tárgyat, amelynek elhelyezése zavarja a szomszédos helyeken ülőket, vagy elzárja a menekülési, közlekedési útvonalat (pl. babakocsi, kismotor, roller, nagy méretű hangszer stb.).

3. Parkolás

3.1. Ingyenes vagy pusztán regisztrációköteles programon történő részvétel esetén a mélygarázs díjazás ellenében vehető igénybe.

3.2. Azon vendégeink számára, akik jegyet váltottak valamely nyilvános előadásunkra, a parkolás – az előadás időtartama alatt – a mélygarázsban díjmentes.

3.3. A közönség részére a garázs -2. és -3. szintje áll rendelkezésre. A Müpa+ hűségprogram platina fokozatú tagjai számára a Müpa a mélygarázs -1. szintjén tart fenn parkolóhelyeket, amelyeket a honlapon történő előzetes regisztráció alapján vehetnek az érintettek igénybe.

3.4. A mélygarázsban való közlekedésre a KRESZ szabályai érvényesek.

4. Változtatás joga, jegyvisszaváltás

4.1. Rendezvényei tekintetében a Müpa fenntartja az időpont-, a helyszín- és a szereplőváltoztatás, valamint a lemondás jogát.

4.2. Jegyet csak abban az esetben áll módunkban visszaváltani, amennyiben a rendezvény elmarad.

4.3. Rendezvény elmaradása esetén a jegyvisszaváltás a következők szerint történik:

4.3.1. A Müpa saját szervezésű rendezvényének elmaradása esetén a megváltott jegyek az elmaradó rendezvény időpontjától számított 30 napos jogvesztő határidőn belül válthatók vissza a www.mupa.hu hivatalos honlapunkon, illetve az ott meghatározottak szerint, valamint személyesen a Müpa állandó jegypénztáraiban. A Müpa a visszaváltás igénylésétől számított 90 napon belül gondoskodik a jegy ellenértékének visszafizetéséről.

4.3.2. A nem a Müpa által szervezett (befogadott) rendezvények elmaradása esetén a jegyvisszaváltás lehetőségéről a rendezvény-szervező honlapján elhelyezett tájékoztatókból értesülhet, valamint a rendezvény-szervezőtől – a jegyen található közvetlen elérhetőségein keresztül – személyesen kaphat felvilágosítást. A Müpa honlapján az elmaradt rendezvény aloldalán tüntetjük fel a rendezvény szervezőjét, jegyvisszaváltással vagy bármely más információval kapcsolatban kérjük, közvetlenül hozzájuk forduljanak.

4.4. Elveszett, megsemmisült vagy megrongálódott belépőjegyek pótlására nincs lehetőség.

5. Nézők átültetésének joga, speciális ülőhelyek

5.1. Amennyiben egy produkció ideális lebonyolításához szükséges, a nézők átültetésének jogát a Müpa fenntartja abban az esetben, ha a nézőnek magasabb vagy azonos árkategóriájú helyet tud biztosítani. Ilyen esetben a koncert megkezdése előtt a hoszteszek tájékoztatják a nézőket az esetleges átültetésről.

5.2. A Müpa koncerttermeibe továbbra is helyre szóló jeggyel lehet csak belépni.

5.3. Egyes előadások művészi koncepciójának függvényében a nézőtéren, illetve a színpadon elhelyezett díszletelemek (egyéb eszközök) bizonyos ülőhelyek esetében korlátozhatják a színpadra való rálátást. A Müpa a jegyárait ehhez mérten alakítja ki, és az említett helyekre szóló belépőket indokolt esetben kedvezményes áron, „csökkentett értékű jegyként” értékesíti. A hosztesz kollégák - a szabadon maradt ülőhelyek függvényében - másik ülőhelyet ajánlanak fel, amennyiben látogatónk - az előadás előtt vagy közben - jelzi feléjük erre vonatkozó igényét. Jelzés hiányában ez előadás befejezését követően utólagos reklamációra nincs lehetőség.

5.4. Egyes produkciókról a Müpa hang- és képfelvételt készít. Ennek érdekében a Müpa kamerahelyeket alakíthat ki a nézőtéren, az eszközök pedig bizonyos ülőhelyek esetében korlátozhatják a színpadra való rálátást. Ilyen esetben – amennyiben érintett látogatónk az előadás előtt vagy közben jelzi igényét hosztesz kollégáinknak – munkatársunk másik ülőhelyet ajánl fel a szabadon maradt ülőhelyek függvényében. Jelzés hiányában ez előadás befejezését követően utólagos reklamációra nincs lehetőség.

5.5. Az adott előadás művészeti koncepciójából adódóan a színpad előtt zenekari árok, illetve felvétel esetén kamerasín kaphat helyet, amelynek eltakarását mellvéd szolgálja. Ennek eredményeként előfordulhat, hogy szűkebb lábtérre kell számítani az 1., illetve a 3. sorban. Az érintett helyekre történő jegyvásárlás előtt – szükség esetén – kérjenek tájékoztatást kollégáinktól.

5.6. A technikai és felvételi igények változása függvényében előfordulhat, hogy a produkció kisebb színpadon valósul meg a tervezettnél, vagy a felvétel meghiúsulása miatt nincs szükség kamerasínré. A Müpa ebben az esetben fenntartja a jogot, hogy visszahelyezze értékesítésre az A,B,C,1,2 színpad előtti sorokat, a már korábban értékesített helyek elé.

6. Müpa-ajándékutalvány

6.1. Az ajándékutalványok szabadon választható, tetszőleges értékben kaphatóak, amely összeg akár több részletben, különböző előadásra szóló jegy vásárlására is felhasználható. A Müpa ajándékutalványai 6 hónapig érvényesek. Az ajándékutalvány kizárólag a Müpa saját produkcióira történő jegyvásárlásra használható fel. Az ajándékutalvány megvásárolható és beváltható online és személyesen, jegypénztárainkban egyaránt.

6.2. Az ajándékutalvány készpénzre nem váltható át, más (ajándék)utalványokkal és egyéb készpénzt helyettesítő eszközökkel (pl. SZÉP-kártya) Müpa-ajándékutalvány nem vásárolható. Amennyiben az ajándékutalvánnyal rendelkező az ajándékutalványon szereplő összegnél alacsonyabb összegért vásárol jegyet, a Müpának készpénzt nem áll módjában visszaadni. A vásárlás után megmaradt összeg a következő vásárlásnál felhasználható.

7. Kép- és hangfelvétel – adatvédelmi rendelkezések

7.1. A hangversenyeken, előadásokon, rendezvényeken bármilyen eszközzel történő kép- vagy hangrögzítés tilos. (Idetartozik a mobiltelefonokkal készített kép- vagy hangfelvétel is). A jelen szabály be nem tartása szerzői- és szomszédos jogi jogsértés jogkövetkezményeit vonhatja maga után. Amennyiben a látogató a hosztesz személyzet felszólítására sem hagy fel a hangverseny, előadás, illetve rendezvény alatt a hang-, illetve hang- és képrögzítéssel, a hosztesz kollégák, a közönségforgalmi ügyeletes, a biztonsági szolgálat munkatársai felszólíthatják az érintett vendéget a rendezvényterem és a Müpa elhagyására.

7.2. A jegyvásárló a Müpa területére történt belépéssel kifejezetten elfogadja, hogy a Müpa egész területén, illetve termeiben kép- és hangfelvétel készíthető, amelyen látogatói minőségében bármely látogató feltűnhet. A Müpa (nyilvános) rendezvényein történő részvétellel a jegyvásárló egyúttal hozzájárul, hogy a Müpa a felvételt a kulturális alaptervekenységével összefüggésben felhasználja. A jegyvásárló a felvétel ilyen jellegű felhasználásával összefüggésben semmilyen követeléssel nem élhet sem a Müpával, sem a szervezőkkel vagy a felvétel készítőivel, illetve a felvételt bármely más érvényes jogcímen felhasználókkal szemben.

7.3. A Müpa kifejezetten tájékoztatja a nézőit, hogy sem a jegy visszaváltással összefüggésben, sem bármilyen más célból a Müpa nem rögzít és nem kezel a látogatókra vonatkozó egészségügyi személyes adatokat.

7.4. A Müpa részletes adatvédelmi tájékoztatója elérhető a Müpa honlapján.

Jegyvásárlói ÁSZF 1. függeléke

**45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti,
távollévők közötti szerződéskötéssel (on-line jegyvásárlással) összefüggő tájékoztatási kötelezettség**

A vállalkozás neve: Müpa Budapest - Művészetek Palotája Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

A vállalkozás székhelyének postai címe, telefonszáma és elektronikus levelezési címe:

1095 Budapest, Komor Marcell u. 1.; +36 1 555 3000; info@mupa.hu

A szerződés szerinti szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összege: a vásárlási felületen az ún. „kosár végösszeg” meghatározásnál kerül rögzítésre, „Ft” formátumban. Az itt feltüntetett bruttó áron felül a fogyasztónak további költsége nem merül fel.

Panaszkezelése módja: a mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzat alapján, amely elérhető a Müpa honlapján.

Felmondási/elállási jog: a fogyasztót a vásárlást követően elállási/felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy a jegyvásárlással létrejövő szerződés a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés l) pontja szerinti kivételi körbe tartozik (szabadidős tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés, amely meghatározott időpontra vagy időszakra vonatkozik)

Békéltető testülethez fordulás lehetősége: a békéltető testület hatásköre a fogyasztó és vállalkozás között fennálló fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésére terjed ki. Fogyasztói jogvitának minősül a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termék-felelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

A békéltető testület az eljárása során megkísérli a felek közötti egyezség létrehozását, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntést hoz 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 jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testületek eljárását kizárólag fogyasztónak minősülő személy kezdeményezheti. A fogyasztó a testület eljárását csak akkor kezdeményezheti, ha már előzetesen megkísérelte a fogyasztói jogvita rendezését, és a vita megkísérlésének tényére vonatkozóan bizonyítékkal rendelkezik. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A vállalkozó székhelye szerint illetékes békéltető testület neve: Budapesti Békéltető Testület, székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.