

MACIZOO ÁLLATKERT ÉS SZABADIDŐPARK KFT.
VERESEGYHÁZI ÁLLATKERT (MEDVEOTTHON)
SZOLGÁLTATÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Utolsó frissítés / Hatályos: 2023.05.01-től

A webáruházban történő vásárlással adásvételi szerződés jön létre az Eladó és a Vevő között. A webáruházban történő vásárlás feltétele, hogy a Vevő magára nézve kötelezően elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket, amelyről a megrendelés menete folyamán jognyilatkozatot tesz.

A webáruházban történő vásárlás esetén a jelen Általános Szerződési Feltételekben leírtak szerint a megrendeléssel a Vevő vételi ajánlatot tesz, amelynek visszaigazolásával jön létre az adásvételi szerződés az Eladó és a Vevő között.

A Vevő személyes adatainak kezeléséről az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezik.

A Webáruház használatához kapcsolódó olyan technikai jellegű tájékoztatásokat, részletes feltételeket, melyeket jelen Általános Szerződési Feltételek nem tartalmaznak, a Webáruház felületein elérhető további információk tartalmazzák.

A szerződés nyelve magyar. A szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat az Eladó nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

Az Eladó (jegy értékesítő) adatai:

Név: MaciZoo Állatkert és Szabadidőpark Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 2112 Veresegyház, Patak utca 50/A

Adószáma: 32687347-2-13

E-mail címe: latogatas@medveotthon.hu, iroda@medveotthon.hu

Honlapjának címe: www.medveotthon.hu

Telefonszám: +36 20 777 2112

Panaszkezelés helye és elérhetőségei:

iroda@medveotthon.hu

Értékesítő honlap címe: <https://ticketbase.eu>

MEGRENDELÉS

A Webáruház tartalmának bármely része elérhető bárki számára regisztráció nélkül. Ez alól kivételt képeznek a személyes profil létrehozását követően elérhető megvásárolt belépőjegyeim szekció és a profil kezeléséhez illetve annak megszüntetéséhez kapcsolható funkciók.

A megrendelés során a Vevőnek a következő adatokat kell kötelezően megadnia az Eladó részére:

Amennyiben a vásárló magánszemély:

Vezetéknév, Keresztnév, Email cím, Irányítószám Város, Utca, Házszám

Amennyiben céges vásárló:

Vezetéknév, Keresztnév, Email cím, Irányítószám Város, Utca, Házszám

Cégnév, Adószám, Székhely, Irányítószám Város, Utca, Házszám

Amennyiben a számlázási adatok eltérnek a személyes adatoktól:

Név, Irányítószám, Város, Utca, Házszám

A felhasználó elismeri, hogy a megrendelés során megadott személyes adatok mindenben megfelelnek a valóságnak.

1. A Vevőnek a megrendelés leadásához először a „Kezdőoldalon” vagy a „Partnereink” aloldalon rá kell kattintani a Jegyvásárlás gombra.
2. A Medveotthon profil oldalán (A profil oldal tartalmazza az adott partner megnevezését, általános leírását, nyitvatartását, elérhetőségeit valamint a partner földrajzi elhelyezkedését és aktuális híreit) ki kell választania a megvásárolni kívánt jegyet/jegyeket. Ekkor a képernyő alsó részében láthatóvá válik a „Kiválasztott jegyek” szekció, mely magában foglalja a kiválasztott jegyek mennyiségét és azok összértékét. Ezt követően a „Tovább az adatok megadásához” gombra kattintva a felhasználó a „Jegyvásárlás” oldalra kerül.
3. A „Jegyvásárlás oldalon” a „Kiválasztott jegyek” szekcióban tételesen fel vannak tüntetve a kiválasztott jegyek, azok megnevezése, ára, darabszáma és típusonkénti illetve teljes összesítése. Ezen felül egy információs mezőben fel vannak tüntetve a jegyek érvényességére vonatkozó információk.

A „Személyes adatok” szekcióban meg kell adni a vásárláshoz szükséges adatokat:

Magánszemély esetén a vásárlás lebonyolításhoz szükséges minimális adatok:

Vezetéknév, Keresztnév, Email cím, Irányítószám, Város, Utca, Házszám. Ezt követően el kell fogadni a felhasználónak az Általános Szerződési Feltételeket, valamint az Adatkezelési Nyilatkozatot az ezek mellett elhelyezett jelölőnégyzetek kiválasztásával. Amennyiben a számlázási adatok eltérnek a személyes adatoktól akkor Név, Irányítószám, Város, Utca és Házszám megadására van szükség.

Céges vásárlás lebonyolításhoz szükséges minimális adatok:

Vezetéknév, Keresztnév, Email cím, Irányítószám, Város, Utca, Házszám. A „Számlázási adatok szekcióban” Cégnév, Adószám, Székhely, Irányítószám, Város, Utca, Házszám. Ezt követően a felhasználónak el kell fogadni az Általános Szerződési Feltételeket, valamint az Adatkezelési Nyilatkozatot az ezek mellett elhelyezett jelölőnégyzetek kiválasztásával.

4. (Regisztrációval nem rendelkező felhasználók esetében a „Felhasználói fiók” szekcióban felhasználói fiók hozható létre. A vásárlás során megadott e-mail cím mellett két jelszómező kitöltésével létrehozható a felhasználó profilja.)

5. A felhasználóknak lehetőségük van hozzájárulni ahhoz, hogy a TicketBase Kft hírlevelet küldjön a megadott e-mail címükre, illetve ahhoz, hogy megadott adataikat a cég marketing célból kezelje az elhelyezett jelölőnégyzetek kiválasztásával.

A megvásárolni kívánt termékek listája a böngésző vissza gombjára kattintva tehető meg a Jegyek kiválasztása oldalon. Az oldal alján az „Összesítés” szekcióban látható a kiválasztott jegyek száma és azok összértéke. A „Megrendelés és Tovább a fizetéshez” gombra kattintva az oldal a bank fizetési felületére irányítja a felhasználót.

6. A Bank fizetési felületén a banki adatok megadását követően (Bankkártya szám, Lejárat dátum, CVC kód, Kártyán szereplő név, Email cím) a „FIZETEK” gombra kattintva véglegesíthető a megrendelés.

Egyszerre több jegy is vásárolható.

Webáruház felülete automatikusan tájékoztatja Önt arról, hogy megrendelése sikeres volt, melyről az Eladó emailben is tájékoztatja a Vevőt a megrendelés során megadott email címen. A vásárlást megerősítő automatikus visszaigazoló e-mailt a Szolgáltató a Vásárló által megadott e-mail címre küldi meg. A hibás e-mail cím megadásából fakadó minden kárért a Vásárlót terheli a felelősség.

Abban az esetben, ha a Vásárló Belépőjegyet vásárol a Szolgáltató rendszerén keresztül, a jegyvásárlás a fizetés sikeres megtörténte után gyakorlatilag azonnal, valós időben megtörténik, és a Vásárló a megrendelt Belépőjegyeket elektronikus formában azonnal kézhez kapja. Így a 48 órán belüli megrendelés-visszaigazolás helyett a Vásárló magát a Belépőjegyet is tartalmazó visszaigazoló e-mailt (vagy más elektronikus formátumú üzenetet) veszi kézhez. A jegyeken felül azokkal egy időben megkapja a vásárlásról kiállított számlát.

Amennyiben a Vásárló a vásárlást követő néhány percen belül nem kapja meg a megvásárolt belépőjegyeket, ennek oka feltételezhetően kapcsolati hiba. Fontos, hogy ebben az esetben a Vásárló ne ismételje meg a tranzakciót, hanem haladéktalanul lépjen kapcsolatba a Szolgáltató Ügyfélszolgálatával elsődlegesen a ticketbase.eu/contact oldalon, illetve munkaidőben a +36 30 577 6628 telefonszámon. Az Ügyfélszolgálat a problémát orvosolja. Ugyanakkor, ha a Vásárló bármely okból 48 órán belül nem kapott visszaigazolást a megrendeléséről, úgy mentesül az ajánlati kötöttség alól, azaz a továbbiakban nem köti őt a megrendelése és nem köteles azt átvenni, kifizetni.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

ADATBEVITELI HIBÁK JAVÍTÁSA

A Vevőnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Eladó részére való elküldéséig a Webáruházban bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására a jegyvásárlási felületen (pl. a darabszámot a kívánt mennyiség pontos begépelésével tudja megadni).

TERMÉK ÁRA, FIZETÉSI FELTÉTELEK

A jegyek vételára a Webáruházban az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon van feltüntetve. A jegyek ára magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre.

Az árváltoztatás jogát az Eladó fenntartja és a Webáruház felületén jelentkező esetleges hibákért felelősséget nem vállal. Az Eladó nem vállal felelősséget a gondossága ellenére és/vagy a rendszer hibájából eredően hibásan feltüntetett árért, illetve a nyilvánvalóan téves, a termék közismert nagyságrendű árától jelentősen eltérő, irreális árra (pl. 0 Ft, 1 Ft). Ilyen esetekben az Eladó nem köteles a terméket a weboldalon hibásan feltüntetett áron szolgáltatni.

Jegytípusok:

Elektronikus jegy. A vásárlást követően a Szolgáltató egy e-mailt küld a Vásárló által megadott e-mail címre, amely tartalmazza az Elektronikus jegyet. Az Elektronikus jegy egy teljes értékű elektronikus Jegy. Az Elektronikus jegyen lévő számsor és QR kód az összes szükséges információt tartalmazza az elektronikus beléptetéshez. A QR kódot a Rendezvény helyszínén belépéskor elektronikusan ellenőrzik.

A fizetés, illetve Elektronikus jegy kézbesítése a Vásárló által megadott e-mail postafiókba gyakorlatilag valós időben, azonnal megtörténik. Az Elektronikus jegy kiszállítására nincs mód, azt a Szolgáltató elektronikusan kézbesíti. A szolgáltatás teljesítése automatikus. A szolgáltató kézbesítési díjat nem számol fel.

A Szolgáltató a vásárlásról számlát küld a Vásárlónak a vásárlási folyamat során megadott e-mail címére. A Szolgáltató az elektronikus számlát a Vásárló által megadott adatok alapján, automatikusan, elektronikus számla szolgáltató (Számlázz.hu, üzemeltető: KBOSS.hu Kft.) közbeiktatásával bocsátja ki. A Vásárló a vásárlási folyamat megindításával kifejezetten kijelenti, hogy elfogadja az elektronikus számlát. Az elektronikus számla .pdf formátumban kerül kiküldésre a vásárló által megadott e-mail címre.

A megvásárolt jegyekről a vásárló adatainál megadott névre automatikusan elektronikus számlát állítunk ki, melyet e-mailben az elektronikus számla szolgáltató kézbesít. Amennyiben más névre, vagy cég számára szeretne számlát kérni, kérjük vegye ki a pipát "A számlázási adatok megegyeznek a fizetési adatokkal" jelölőnégyzetből és a megjelent mezőkben adja meg a szükséges adatokat.

Az Elektronikus jegyre és mobil jegyekre vonatkozó speciális szabályok:

Az Elektronikus jegyet a Vásárló a sikeres vásárlást követően e-mailben kapja meg. Melyeket kinyomtathat, illetve okos készülékeinek segítségével is érvényesítheti. Ebben az esetben érdemes a készülék memóriájába menteni az elektronikus jegyeket melyeket a beléptetésnél elektronikusan ellenőriznek. Az esetlegesen felhasználói hibából töröltött jegyek újraküldésére a <https://ticketbase.eu> ügyfélszolgálatával történő egyeztetést követően van lehetőség.

Az Elektronikus jegy elvesztéséből, ellopásából, hibás nyomtatásából, lemásolásából, többszörös kinyomtatásából eredő következményekért és károkért felelősség kizárólag a Vásárlót terheli. Az Elektronikus jegyet a Vásárló köteles magával hozni. Vásárló tudomásul veszi, hogy az Elektronikus jegy-en található QRkódot a belépéskor elektronikusan ellenőrzi, és azonnal érvényteleníti. A belépés az első érvényesítés alapján történik. Így az az első jegy érvényes, amelyet a Szolgáltató beléptető-rendszere a meghatározott adatokkal elfogadott. Minden további belépési kísérlet érvénytelen és ezért eredménytelen lesz, felmutatójától a belépés megtagadható függetlenül attól, hogy az érvénytelen jegyet felmutató személye megegyezik-e az eredetileg az Elektronikus jegy belépőjegyet vásárlóval. Az ilyen okból történő kizárás miatt Szolgáltató kártérítésre nem kötelezhető.

A Veresegyházi Medveotthon által kibocsátott elektronikus jegy/jegyek a megvásárlás napjától számított egy éven belül használható fel.

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

ELÁLLÁSI JOG

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, Felhasználó foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „Fogyasztó”).

Felhasználó jogosult

a. a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) terméknek,

ab) több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b. szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Az elállási jog a rövid lejáratú, illetve romlandó termékekre nem vonatkozik. Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát. Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak. „A Vásárló a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 29. §. (1) 1) bekezdése alapján az elállási jogát illetve felmondási jogát nem gyakorolhatja szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki.

Nem gyakorolhatja továbbá a Vásárló az elállási jogát a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg (azaz igénybe vette a szolgáltatást), és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

Az Elállási jog gyakorlásának a menete

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán tértivevényes küldeményként, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a szolgáltató elérhetőségeinek igénybe vételével az Eladó részére. Ebből a célból Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló emailhez mellékelt vagy az 1. sz. mellékletben elérhető elállási nyilatkozat-mintát is. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát az Eladó részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát gyakorolta.

Mindkét esetben az Eladó emailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha

Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi az Eladónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail, illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe az Eladó a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott, tértivevényes küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

Az ÁSZF 1. mellékleteként csatolt minta kitöltésén túlmenően a Vásárlónak meg kell jelölnie az elektronikus jegyen szereplő kódszámot. Nyilatkozni kell továbbá arra nézve, hogy a Vásárló a jegyet nem használta fel. A jegyet nem szükséges megküldeni, mert azt a Szolgáltató elektronikusan érvényteleníti.

Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül az Eladó visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz az Eladó, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

SZAVATOSSÁG ÉS JÓTÁLLÁS

Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás 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 vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a TicketBase nyújtotta.

A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét két éven belül érvényesítheti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

Jótállás

A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, illetve melléklete értelmében a Szolgáltató által értékesített termékkörre jótállási kötelezettség nem vonatkozik.

JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

Panaszügyintézés

A Vevő a termékkel vagy az Eladó tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: MaciZoo Állatkert és Szabadidőpark Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 2112 Veresegyház, Patak utca 50/A

Email: latogatas@medveotthon.hu, iroda@medveotthon.hu

Telefonszám: +36 20 777 2112

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt az Eladó azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha a Vevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- a. személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt a Vevőnek átadja,
- b. telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt a Vevőnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

Az Eladó az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz a Vevőhöz eljusson. Ha a panaszt az Eladó elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát az Eladó köteles öt évig megőrizni.

Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben az Eladó és a Vevő között esetlegesen fennálló jogvita az Eladóval való tárgyalások során nem rendeződik, bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva Vevő számára:

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál, Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

Panasztétel a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Postafiók: 5.

Telefon: +36 -1-391-1400

Fax: +36-1-391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Fogyasztóvédelmi Hatóság

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben a fővárosi és megyei kormányhivatal jár el.

A kormányhivatalok elérhetőségei: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>

A Fogyasztónak panasza esetén lehetősége van 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. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

Európai Bizottság online vitarendezési platform

A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Unió online vitarendezési platformot. A platform igénybevétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében. Ezt követően bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe <http://ec.europa.eu/odr>

1. melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(Kérjük, csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén tölts ki és juttassa vissza, ha olyan jegyet vásárolt, amely nem adott időpontra szól, illetve ha nem jegyet, hanem más árut vásárolt.)

Címzett: MaciZoo Állatkert és Szabadidőpark Korlátolt Felelősségű Társaság

2112 Veregyháza, Patak utca 50/A

e-mail: latogatas@medveotthon.hu, iroda@medveotthon.hu

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

Az elektronikus jegy kódszáma (Csak abban az esetben, ha jegyvásárlás történt.):

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a jegyet nem használtam fel. (Csak abban az esetben, ha jegyvásárlás történt.)

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt