



## Általános Szerződési Feltételek

Hatályos: 2024. március 1.

### I. PREAMBULUM

1.1. A VEB2023 az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 3/A. § (2) bekezdése szerinti államháztartáson kívüli szervezetként közreműködik a „**Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa**” program („**EKF Program**”) keretében megvalósuló programsorozat létrehozásában, melyeknek célja a kulturális kínálat mértékének, sokszínűségének és európai dimenziójának bővítése, többek között az országok közötti együttműködés, a kultúrához való hozzáférés és az abban való részvétel szélesítése révén. Az EKF Program és így a VEB2023 további célja hosszú távú hatások elérése Veszprém város és a Régió fejlődésében.

1.2. A fentiekben meghatározott célokat a VEB2023 többek között a turisztikai attrakciók (múzeumok, gyűjtemények, kiállító terek stb.) fejlesztését célzó auditok, módszertani segédletek, kapcsolódó szakértők igénybevétele, tanulmányok elkészítése, informatikai fejlesztések és egyéb, az intézmények, attrakciók szolgáltatásának szakmai és minőségi színvonalának emelése célját szolgáló fejlesztések útján valósítja meg.

1.3. A fentiekben meghatározott célok megvalósítása érdekében a VEB2023 költségvetési támogatásból az EKF Program keretében kártyarendszert („**Kártyarendszer**”) hozott létre és üzemeltet.

1.4. A jelen Általános Szerződési Feltételek („**ÁSZF**”) a Kártyarendszer keretében megvásárolható kártyát igénylő személy (a továbbiakban „**Ön**”) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (A VEB2023 és Ön a továbbiakban együttesen: „**Felek**”)

1.5. A Kártyarendszeren belül, a jelen ÁSZF II. pontja alatt felsorolt kártyatípusok igényelhetőek. Az egyes kártyatípusokra irányadó szabályokat a jelen ÁSZF tartalmazza.

1.6. A Szolgáltató adatai:

A Szolgáltató neve: Veszprém-Balaton 2023 Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhelye és postai címe: 8200 Veszprém, Cserhát lakótelep 8.

Céggjegyzékszám: 19-10-500277

Adószáma: 23701142-2-19

Honlapjának címe: <https://veszprembalaton2023.hu/> és <https://veszpremkartya.hu/>

A VEB2023 a Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft.-t bízta meg az ügyfélszolgálati feladatok ellátásával. A Veszprém Kártya ügyfélszolgálatlal kapcsolatos elérhetőségei az alábbiak:

Ügyfélszolgálat neve: Veszprémi Turisztikai Nonprofit Kft. – Tourinform Iroda

Székhelye és címe: 8200 Veszprém, Óváros tér 2.

Telefonos elérhetősége: +36 88 404 548/+36 20 404 4044

E-mail címe: [info@veszpreminfo.hu](mailto:info@veszpreminfo.hu)

Ügyfélszolgálat nyitvatartása: A nyitvatartásra vonatkozó információk az alábbi weboldalon keresztül érhetőek el: <https://www.veszpreminfo.hu/>



## II. KÁRTYARENSZER KERETÉBEN IGÉNYELHETŐ KÁRTYATÍPUSOK

### 1. VESZPRÉM KÁRTYA

#### 1.1. Definíciók

**Veszprém Kártya:** 16. életévét betöltött, állandó veszprémi lakóhellyel (állandó lakcím) rendelkező természetes személyek részére, elektronikus vagy fizikai formában kibocsátott, QR Kóddal ellátott, Promóciós szolgáltatások igénybevételére jogosító kártya, amely a megvásárlástól számított 365 napig érvényes

**Kártyakibocsátó:** A VEB2023, aki Veszprém Kártyát biztosítja az arra jogosultak számára. A Kártyakibocsátó felelőssége az Elfogadóhelyek és értékesítő Partnerek bevonása, valamint a kártyakibocsátással kapcsolatos adminisztratív funkciók ellátása.

**Elektronikus kártya:** QR kóddal ellátott elektronikus eszköz, amelynek használatával a Veszprém Kártya elfogadóhelyen Promóciós szolgáltatás érvényesíthető.

**Plasztikkártya:** QR kóddal ellátott plasztik eszköz, amelynek használatával a Veszprém Kártya elfogadóhelyen a Promóciós szolgáltatás érvényesíthető.

**Promóciós szolgáltatás:** Adott Veszprém Kártya elfogadóhelyen igénybe vehető, a Veszprém Kártya Weboldalon rögzített kedvezményre jogosító szolgáltatás. Promóciós szolgáltatás %-os kedvezmény, valamint kupon kedvezmény lehet.

**Kártyatulajdonos:** Az a természetes személy, aki a regisztrációt követően sikeresen Veszprém Kártyát igényelt és ilyen módon a kártyaszámmal ellátott Veszprém Kártya a nevére szól.

**Veszprém Kártya elfogadóhely:** Az a kereskedelmi, vagy egyéb szolgáltatóegység vagy felület, értékesítési pont, ahol a Veszprém Kártya felhasználható egy adott – előre meghatározott – Promóciós szolgáltatás igénybevételére.

**Partner (Veszprém Kártya Értékesítő Partner):** Az a jogi személy, amely értékesítési pontján az igénylő részére Veszprém Kártyát értékesít. Partner telefonos, illetve személyes tájékoztatást nyújt a Veszprém Kártyával kapcsolatban felmerülő kérdésekben, továbbá személyes ügyintézéssel segíti a természetes személyek Veszprém Kártya vásárlásának folyamatát.

**Díj:** A Veszprém Kártya éves szolgáltatási díja, amely megfizetése esetén az igénylő – az egyéb jogosultsági feltételek teljesülése esetén - jogosulttá válik a Promóciós szolgáltatások igénybevételére, azaz a Veszprém Kártyára 365 napos időtartamra. Az aktuális Díj a Veszprém Kártya Weboldalon kerül közzétételre.

#### 1.2. A Felek közötti szerződés létrejötte

##### 1.2.1. Jogosultság feltétele és annak igazolása

Veszprém Kártyát minden, 16. életévét betöltött, állandó veszprémi lakóhellyel (állandó lakcím) rendelkező természetes személy jogosult megvásárolni és igénybe venni, amennyiben elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat és megfizeti a Díjat.



Veszprém Kártya online úton való igényléséhez az alábbi adatok szükségesek: Az Ön vezetékneve, keresztnéve, születési dátuma, lakcíme, lakcímkártyája száma, valamint a lakcímkártya azon oldaláról készült képfelvétel, amelyen a lakcím és az igénylő neve szerepel. Személyes Kártyaigénylés esetén a fenti adatok megadása szintén szükséges, azonban a lakcímkártyáról képfelvételt nem szükséges készíteni, elegendő annak helyszínen történő bemutatása. A kártyaigénylés elbírálása után a lakcímkártya fotója törlésre kerül a VEB2023 rendszeréből. Az adatkezelésről az [Adatkezelési Tájékoztatóban](#) olvashat bővebben.

### 1.2.2. Kártyaigénylés folyamata

A VEB2023 a [www.veszpremkartya.hu](http://www.veszpremkartya.hu) cím alatt elérhető webes felületet („Veszprém Kártya Weboldal”) valamint EKF Applikációt hozott létre és működtet, amelyeken keresztül, a saját EKF Felhasználói fiókba bejelentkezve Elektronikus kártya és Plasztikkártya igényelhető („Online Kártyaigénylés”).

Továbbá a Veszprém Kártya igényelhető Veszprém Kártya Értékesítő Partnereknél Plasztikkártya és Elektronikus kártya formátumban („Személyes Kártyaigénylés”).

Online Kártyaigénylés esetén Ön az EKF Felhasználói fiókjába bejelentkezve, azon keresztül adhat le Veszprém Kártya igénylést. Ennek során Ön megadja a fenti 1.2.1 pontban meghatározott adatokat és feltölti a lakcímkártyájáról készített fotót, annak érdekében, hogy a VEB2023 meggyőződhessen arról, hogy Ön jogosult a Veszprém Kártya igénybevételére. A vásárlás során Ön elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket és kijelenti, hogy a megadott adatok megfelelnek a valóságnak, valamint megfizeti a Díjat.

Személyes Kártyaigénylés esetén Ön a Partner irodában személyesen adja meg a 1.2.1 pontban foglalt adatokat és igazolja a Veszprém Kártyára való jogosultság feltételeit. Ön a Partner irodában kihelyezett ÁSZF elfogadásával és a Díj helyszínen történő kifizetésével igényli a Veszprém Kártyát. A Díj megfizetése történhet készpénzben vagy bankkártyával.

A Veszprém Kártya megrendelésével Ön kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket - így különösen az ÁSZF 1.2.8. pontjában foglalt tájékoztatást megismerte és az ÁSZF-et magára nézve kötelezőnek elfogadta.

### 1.2.3. Díj fizetés

Online Kártyaigénylés során a SimplePay opciót választva, majd a bankkártya adatokat megadva tudja a Díjat kifizetni. A bankkártya adatok a VEB2023-hoz nem jutnak el. A felhasználó kártyabirtokos biztonságát szem előtt tartva a SimplePay folyamatosan figyeli a tranzakciókat, így garantálva az online fizetési folyamat biztonságát. A tranzakció lépései az alábbi link alatt érhetők el:

<https://simplepay.hu/vasarloknak/>

Személyes Veszprém Kártya igényléskor készpénzes vagy bankkártyás fizetésre is lehetőség van a Veszprém Kártya Értékesítő Partnernél.



#### 1.2.4. Kártyaigénylés visszaigazolása

Online Kártyaigénylés során az igény leadását, valamint a Díj kifizetését követően a VEB2023 e-mailben visszaigazolja a kártyaigénylést, valamint megküldi a Díjról szóló számlát. Ezt követően 3 munkanapon belül visszaigazolja a kártyaigénylés jóváhagyását, amelyről Önnek e-mailben értesítést küld. A kártyaigénylés jóváhagyását követően az EKF Felhasználói fiók használatával a Veszprém Kártya Weboldal „Profilom” menüpontban lesz elérhető az Elektronikus Kártya. Amennyiben Ön online felületen Plasztikkártyát igényelt, az igénylés jóváhagyásáról a VEB2023 3 munkanapon belül e-mailt küld, ezt követően Ön azt a tájékoztató e-mail szerinti Partner irodában személyesen tudja átvenni.

Amennyiben Ön a kártyaigényléskor nem valós adatokat adott meg vagy a laccímekártyáról készült felvétel nem alkalmas a beazonosításra, továbbá amennyiben a jogosultsági feltételek nem állnak fenn, a kártyaigénylés elutasításra kerül, melyről Önt a VEB2023 e-mailben értesíti. Elutasított kártyaigénylés esetében az Ön összes megadott adatát törli a VEB2023 a rendszerből, és a befizetett Díjat 15 napon belül visszautalja az Ön részére.

Személyes Kártyaigénylés esetén az adatokat a Partner ellenőrzi és a jogosultsági feltételek teljesülése esetén, a Díj megfizetését követően Ön az Elektronikus Kártyát azonnal megkapja. Plasztikkártya igénylés esetén azt a tájékoztató e-mail szerinti Partner irodában veheti át.

#### 1.2.5. Kártyacseré Korábbi Veszprém Kártya Birtokosoknak

Amennyiben Ön olyan Veszprém városkártyával rendelkezik, amelyet a korábbi, Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének, a Veszprém Kártyáról szóló 6/2011 számú (II.24) Önkormányzati Rendelet hatálya alatt került kibocsátásra (**“Korábbi Veszprém Kártya”**), annak új, jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Veszprém Kártyára történő beváltására az alábbiak szerint van lehetőség:

Ingyenes kártyacserére 2024. március 1. és április 30. között van lehetőség a Veszprém Kártya Weboldalon közzétett helyszíneken Személyes Kártyaigénylés keretében, a jogosultság igazolását követően. Az ingyenes kártyacserére kizárólag az jogosult, akinek 2024. március 1-jét követően jár le a Korábbi Veszprém Kártya érvényessége, ez esetben a veszprémi állandó laccím igazolása nem követelmény.

#### 1.2.6. A szerződés tárgya

Az egyedi QR kód rendelkezésre bocsátásával (akár Elektronikus-, akár Plasztikkártya formátumban történik), a VEB2023 részéről a szolgáltatás teljesítettnek minősül.

A Veszprém Kártya a kibocsátástól számított 365 napig érvényes, így Ön ez idő alatt jogosult a Promóciós szolgáltatások igénybevételére. Ezt követően újra igényelhető a Veszprém Kártya a 1.2.2. pontban foglaltak szerint. A szerződés megszűnik az érvényesség idő lejártával.

A Felek között a Veszprém Kártyával kapcsolatban létrejövő szerződés tartós adathordozón rögzített szerződésnek minősül, a VEB2023 elektronikus úton visszakereshetővé teszi a szerződés létrejöttét az Ön által megadott, elektronikusan elmentett vásárlási adatokkal és a hatályos ÁSZF-el.

Az ÁSZF folyamatosan elérhető, a Veszprém Kártya Weboldalon. A VEB2023 jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF módosítása a Weboldalon való közzététellel válik hatályossá.



### 1.2.7. Veszprém Kártya használata

Amennyiben a Plasztikkártya az érvényességi ideje alatt elveszik, a visszaélések elkerülése érdekében ennek tényét be kell jelenteni személyesen a Partner irodában vagy a VEB2023 online ügyfélszolgálatán annak érdekében, hogy a Veszprém Kártya letiltásra kerüljön. Ez esetben új Veszprém Kártya igényelhető. A régi kártya érvényessége megszüntetésre és egyben letiltásra kerül, amely az összegyűjtött kedvezmények elvesztésével jár.

Amennyiben a Plasztikkártya megrongálódik (fizikai sérülés következtében eltörik, roncsolt, vagy ha a Veszprém Kártyán szereplő érdemi adatot tartalmazó részében sérülés keletkezik) pótdíj megfizetése mellett új Veszprém Kártya kiállítására van lehetőség. Ez esetben a Partner irodában személyesen leadott, megrongálódott Veszprém Kártya megsemmisítésre kerül, az új Veszprém Kártya pedig a korábbival megegyező számmal kerül kibocsátásra, és érvényességi ideje megegyezik a megrongálódott Veszprém Kártya érvényességi idejével. A Veszprém Kártya újra-készíttetésének pótdíja 1000 Ft.

### 1.2.8. A Szerződéskötést megelőző tájékoztatás a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26) Korm. rendelet („Rendelet”) 11. §-a szerint

A Rendelet a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozóan a szerződéskötést megelőzően az alábbi tájékoztatást írja elő az Önnel szerződést kötő vállalkozások, így a VEB2023-ra vonatkozóan. A VEB2023 a vásárlást megelőzően az alábbiakról tájékoztatja Önt. Kérjük, hogy a tájékoztatást figyelmesen olvassa el és az abban foglaltak tudomásulvételével vásároljon.

a) Szolgáltatás/Áru lényeges tulajdonsága	A Kártyarendszerben megvásárolható Veszprém Kártya lényeges tulajdonságai megtalálhatóak a Veszprém Kártya Weboldalon. A Veszprém Kártya Weboldalon teljeskörű tájékoztatás található a Veszprém Kártya elfogadóhelyekről, a Promóciós szolgáltatásokról, a Veszprém Kártya igénylésének a menetéről, annak érvényességéről és Díjáról.
b)-d) Vállalkozás neve és elérhetősége, üzleti tevékenység helye	Részletes tájékoztatás az ÁSZF 1.6. pontjában található. Ön az esetleges panaszait az ÁSZF 1.6. pontjában feltüntetett bármely elérhetőségre címezheti.
e) áru és szolgáltatás bruttó összege	A Veszprém Kártya Weboldal tartalmazza a Veszprém Kártya Díj ÁFA-val növelt bruttó árát. Az árak magyar forintban kerülnek feltüntetésre. Az itt feltüntetett bruttó árakon felül Önnek további költsége nem merülhet fel.
f) határozatlan időtartamú, vagy előfizetést magában foglaló szerződés költségei	A VEB2023 határozatlan időre szóló szerződést nem alkalmaz, a Díj 365 napos szolgáltatási időszak átalánydíját jelenti. A 365 nap leteltét követően a szerződés megszűnik, így a Díj a következő szolgáltatási időszakra nem automatikusan, hanem csak újabb kártya igénylést követően fizetendő.
g) távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról	A VEB2023 emelt díjas szolgáltatást nem alkalmaz, a vásárláshoz szükséges internet vagy mobil kapcsolat az Ön egyéni előfizetői szerződése alapján az Ön telekommunikációs szolgáltatója felé fizetendő.
h) teljesítés feltételei (teljesítési határidő, szállítás, panaszkezelési mód)	Ön a 1.2.3. pontban meghatározott fizetési módon tud fizetni. A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat a V. pont tartalmazza.



i) -l) Elállási jog gyakorlása és visszaküldéssel kapcsolatos költség viselése	Az Önt megillető elállási jogról és az elállási jog gyakorlásáról a visszazállítással kapcsolatos költségek viseléséről, a III. pontban talál részletes információt.
m) kellékszavatosság és termékfelelősség	Önt kellékszavatosság illeti meg, melyről a 2. számú melléklet tartalmaz információt. Tekintettel a szolgáltatás jellegére, Önt termékszavatosság nem illeti meg.
n) jótállás és teljesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások	A 151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet alapján a VEB2023 által értékesített kártyára jótállási kötelezettség nem vonatkozik. A VEB2023 telefonos ügyfélszolgálatot működtet az ÁSZF 1.6. pontjában meghatározott elérhetőségeken, az ott meghatározott időintervallumban.
o) magatartási kódex	A VEB2023 a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem aláírója és annak nem vetette alá magát.
p) szerződés időtartama és felmondási feltételek	Önnel a szerződés határozott időre jön létre. A Veszprém Kártya megvásárlásától számított 365. napon jár le. A határozott időtartam alatt a szerződés nem mondható fel – ide nem értve a fogyasztót megillető III. pont szerinti elállási/felmondási jogot.
q) ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott	Az adott szolgáltatásért járó ellenérték sosem kerül automatizált döntéssel, személyre szabottan megállapításra, a VEB2023 mindenkire egységesen irányadó árakat alkalmaz.
r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama	Önnel a szerződés határozott időre jön létre. A Veszprém Kártya megvásárlásától számított 365 napig érvényes. Ezt követően a szerződés nem alakul át határozatlan időtartamúvá, Önnek a fenti időtartamot követően nincsenek a VEB2023-mal szemben kötelezettségei.
s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtása és annak feltételei	A VEB2023 semmilyen biztosíték nyújtását nem kéri Öntől.
t)-u) digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működése, kompatibilitás	Elektronikus kártyája hozzáférhető az Ön számára a megrendelés feldolgozását és jóváhagyását követően, EKF Felhasználói fiók használatával a Veszprém Kártya Weboldal „Profilom” menüpontban. A Plasztikkártya digitális elemeket tartalmazó áru, amely tartalmazza a QR kódot. A Promóciós szolgáltatás érvényesítése a Veszprém Kártyán található QR kód beolvasásával történik a Veszprém Kártya Elfogadóhelyeken.
v)-w) peren kívüli panaszkezelési mód, békéltető testülethez fordulás lehetősége	Az Önt megillető panaszkezelési módokról a V. pontban talál részletes információt.

### III. ELÁLLÁSI ÉS FELMONDÁSI JOG

A 45/2014. (II.26.) Kormányrendeletben szabályozott fogyasztói elállási és felmondási jog szabályai az alábbi módon érvényesíthetők: Ön az elállási és felmondási jogát a fent részletezett esetekben a vásárlástól számított 14 napon belül gyakorolhatja, a jelen ÁSZF 1. mellékleteként csatolt elállási és felmondási nyilatkozatminta felhasználásával, vagy erre irányuló egyéb egyértelmű nyilatkozat útján.



Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát juttassa el (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az 1.6. pontban meghatározott címre. Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Elállási és felmondási jog gyakorlása: Az Ön jogszerű elállása esetén a VEB2023 haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti az Ön által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget. A visszajáró összeget a VEB2023 az Ön által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza.

Amennyiben Plasztikkártyát igényelt, Ön köteles számunkra az árut indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási/felmondási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni a Partner irodában. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi az árut vagy személyesen visszajuttatja azt.

A Veszprém Kártya a felmondási nyilatkozat közlését követően letiltásra kerül.

A Korm. Rendelet 26. § (1) bekezdése szerint, ha a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, köteles a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A VEB2023 lemond az arányos díj követeléséről.

#### **IV. A VEB2023 FELELŐSSÉGE**

A VEB2023 nem felelős semmilyen olyan kárért vagy visszaélésért, amely a bankkártyával történő fizetés során, vagy következtében keletkezik.

Önt teljes körű felelősség terheli az EKF Felhasználói fiókjához tartozó felhasználónév és jelszó párossal, illetve azon keresztül történő mindennemű vásárlással és egyéb tevékenységgel kapcsolatban. Amennyiben adatainak bármilyen illetéktelen felhasználását, illetve a biztonság egyéb módon való megsértését észleli, haladéktalanul értesítse a VEB2023-at. A jelszó tárolásából vagy a felhasználónév és a jelszó harmadik személy részére való átadásából fakadó károkért a VEB2023 nem felel.

Az Ön felelőssége, hogy a regisztrációja során, valamint EKF Felhasználói fiókjában adatai a valóságnak megfelelően kerültek megadásra. A VEB2023 kizárja felelősségét a vásárlás során megadott téves, hibás vagy hamis adatok vagy e-mail cím megadásából eredő kárért. A VEB2023 az Ön által megadott adatoknak megfelelően felel a teljesítésért és a számla kiállításáért. Önnek bármikor lehetősége van adatait ellenőrizni és módosítani. A VEB2023 jogosult törölni a nyilvánvalóan hibás vagy hamis adatokat, továbbá kétség esetén jogosult az Ön valódiságát ellenőrizni.

A VEB2023 felhő alapú szolgáltatás felhasználásával értékesíti a kártyákat. A VEB2023 nem felel a szolgáltatás igénybevétele során az internet nem megfelelő működéséből eredő esetleges károkért. A VEB2023 kizárja a felelősségét a Veszprém Kártya elvesztéséből, ellopásából, lemásolásából, visszaélészerű használatából eredő következményekért és károkért, a felelősség kizárólag Ön-t terheli.



## V. JOGORVOSLAT

Jelen pontban foglalt egyes jogorvoslatok abban az esetben alkalmazandóak, amennyiben Ön a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban Ptk.) 8:1 § (1) bekezdés 3. pont szerint, a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyként vásárol.

Ön a panaszait írásban az 1.6. pontban meghatározott címre küldött levélben/e-mailben teheti meg. Az írásbeli panaszokat beérkezésüket követően 30 napon belül megvizsgáljuk és érdemben megválaszoljuk. Amennyiben válaszukkal nem ért egyet, úgy az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz, békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat panaszával.

Amennyiben az Ön VEB2023-mal szemben fennálló panasz a VEB2023-mal való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségeket veheti igénybe:

- a) Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben Ön fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelemmel foglalkozó hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. Az egyes központi hivatalok és költségvetési szervi formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII.2.) Kormányrendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával, jogutódlással megszűnt. Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. 197 járásban jelenik meg fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör, így tehát a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. Elérhetőségeket itt találhatnak: <http://jarasinfo.gov.hu/>.
- b) Békéltető testület igénybevétele: A szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a megfelelőségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából Ön eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, illetve fordulhat a VEB2023 székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testülethez. A VEB2023 köteles a Békéltető testületi eljárásokban részt venni. A békéltető testületek alávetési nyilatkozat nélkül is kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak vállalkozásokkal szemben, ha a fogyasztó kérelme megalapozott és a vitás összeg nem haladja meg a 200 000 forintot.  
  
Fejér Vármegyei Békéltető Testület elérhetőségei: <https://www.bekeltetesfejer.hu/>
- c) Online adásvételi szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják az alábbi linken elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján: <https://webgate.acceptance.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>  
  
Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület (BBT) jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.





- d) Bírósági eljárás: A vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében a Ptk., valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

## **VI. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

Tekintettel arra, hogy a Veszprém Kártya nem digitális termék, vásárlásához vagy egy fizikai helyen igénybe vehető szolgáltatáshoz ad kedvezményt, a Veszprém Kártya nem minősül digitális szolgáltatásnak. Így a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. Rendelet 2. § (1) bekezdés b) pontja alapján nem esik annak hatálya alá, így azok különös szabályai nem alkalmazandóak.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog rendelkezései irányadóak. Amennyiben a felhasználó a szerződést a Veszprém Kártya Weboldal magyar nyelvű felületén, a magyar nyelvű ÁSZF elfogadásával kötötte, úgy a szerződés értelmezésénél a magyar nyelvű szövegváltozat irányadó. Amennyiben felhasználó a szerződést a Veszprém Kártya Weboldal angol nyelvű felületén, az angol nyelvű ÁSZF elfogadásával kötötte, úgy a szerződés értelmezésénél az angol nyelvű szövegváltozat irányadó.

Jelen ÁSZF 2024. március 1. napján lép hatályba.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Elállási jog gyakorlása – Elállási-/Felmondási nyilatkozat-minta
2. számú melléklet: Kellékszavatosságról és termékfelelősségről szóló tájékoztató



### 1. számú melléklet: Elállási-/Felmondási nyilatkozat-minta

(Kérjük, csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza.)

"Címzett: Veszprém-Balaton 2023 Zrt.  
8200 Veszprém, Wartha Vince u. 1., „O” épület  
E-mail: [info@veszpremkartya.hu](mailto:info@veszpremkartya.hu)

Alulírott, kijelentem, hogy gyakorlom a/az elállási/felmondási jogomat Veszprém Kártya igénybevételére irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja:

Az Ön neve:

Az Ön címe:

Az Ön aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt: .....,....."



## 2. számú melléklet: A kellékszavatosságról szóló tájékoztató

### 1. 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 VEB2023 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 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 kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

Ön a VEB2023-mal 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. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.