

Selmeczi Balázs  
elnök részére  
Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítvány  
1077 Budapest  
Dohány u. 30/b.

Iktatószám: Á-8736-1/2016/32

Előadó: Értékesítési Osztály

Tárgy: jegyvásárlással kapcsolatos panasz kivizsgálása

Tisztelt Elnök Úr!

A [REDACTED] által Önökhöz eljuttatott, majd a Magyar Állami Operaházhoz megküldött panaszt megkaptuk, kivizsgáltuk és a következőkről tájékoztatom:

A Magyar Állami Operaház jegyértékesítéssel kapcsolatos eljárása nem érzelmi alapokon működik, hanem egy konzekvensek alkalmazott, kötelező szabályozás mentén. A Magyar Állami Operaház által értékesített jegyek és bérletek adásvételére vonatkozó általános szerződési feltételei (Vásárlói ÁSZF) tisztán és világosan rendelkezik a jegyek eladásának és megvásárlásának feltételeiről, amely tartalmazza az alábbi pontokat:

„4.2.2.3. Ha a vásárlás során Vevő valamely adatot helytelenül rögzített, a hiba kijavítása érdekében a "Vissza" gomb megnyomásával térhet vissza a korábbi felületre.


4.2.3. A Vevő a "Fizetés" gomb megnyomásával fogadja el a szerződés feltételeit, egyben a jelen Vásárlói ÁSZF rendelkezéseit. A szerződés létrejöttével a Vevő kijelenti, hogy a jelen Vásárlói ÁSZF-ben foglalt feltételeket megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadta el, továbbá az általa megadott személyes adatai kezeléséhez a Vásárlói ÁSZF-ben valamint a MÁO Adatkezelési Szabályzatában meghatározott körben hozzájárult.”

Engedje meg, hogy az alábbiak szerint bemutassam az online jegyvásárlás fő mozzanatait, melyek az ügy kapcsán relevanciával bírnak:

A dátummal, kezdési időponttal ellátott előadás, valamint a kívánt helyek kiválasztása után az alábbiak szerinti „Kosár” oldalra navigáljuk a vásárlóinkat, ahol az alábbi információkat jelenítjük meg:

Kosár becsült lejárat: 17:17

1 TÉTEL

	Ár	Részösszeg
 A bánya/Szerelem Magyar Állami Operaház <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 0.8em;">Földszint középső jobb 1. sor 3. szék november 3. csütörtök 19:00</div>	18 000 Ft	18 000 Ft

A vásárlás leállítására/módosítására az időpont melletti - információs buborékkal - is ellátott karikába foglalt „X” gomb szolgál. Amennyiben a vásárló figyelmét ez a lehetőség elkerülte volna, és rákattint a „tovább a vásárló adataihoz” gombra, úgy a következő oldalra navigáláskor az alábbi figyelmeztető üzenet jelenik meg:

**Tisztelt Vásárlónk!**

Rendszerünkön keresztül kizárólag jegy és bérlet vásárlása lehetséges. Azáltal, hogy Ön beírja a szükséges adatokat, majd megadja a banki felületen a kártya adatait, melyet a bank sikeresen elfogad, a jegyet, vagy bérletet megvásárolja. A vásárlás nem módosítható, nem törölhető és nem vonható vissza!

A figyelmeztető üzenet egyértelműen tartalmazza, hogy a vásárlás nem módosítható, nem törölhető és nem vonható vissza.

A figyelmeztető üzenet alatti vásárlói adatok teljes körű megadását követően tud vásárlónk eljutni a fizetés gombig, és ezzel lezárni a jegyvásárlást.

A fenti leírást figyelembe véve véleményünk szerint megállapítható, hogy az Operaház jóhiszeműen, a vásárlók maximális tájékoztatásának eleget téve végezte és végzi az online értékesítő tevékenységét.

A vásárlóinkra és valamennyi munkatársunkra nézve kötelező érvényű Vásárlói ÁSZF-ünk alábbi pontja rendelkezik a jegyvásárlás utáni elállásról:

**„9. Az elállás joga**

*9.1. A MÁO a megvásárolt jegyeket és bérleteket visszaváltani nem köteles.*

*9.2. MÁO tájékoztatja Vevőket, hogy amennyiben a jegy, illetve a bérlet megvásárlása a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rend.) szerinti üzlethelyiségen kívüli, vagy távollevők közötti szerződéskötésnek minősül, úgy a Fogyasztót a Korm. rend. 20. § szerinti elállási, illetve felmondási jog nem illeti meg, figyelemmel a Korm. rend. 29. § (1) bekezdésének I) pontjában foglaltakra, továbbá arra, hogy a megvásárolt jegy, illetve bérlet adott napra szól.”*


Az online megvásárolt jegyek cseréje azért sem lehetséges, mert technikai akadályba ütközik. Az online megvásárolt jegyeket a rendszer e-mailben küldi meg a vásárlónak, így csere esetén a vásárlótól a már megküldött jegyet visszavonni nem lehet, azt utóbb érvényteleníteni nem tudjuk, ez pedig visszaélésre teremt alapot. A visszaélések elkerülésére végett került bevezetésre a szigorúan alkalmazandó Vásárlói ÁSZF béli rendelkezés.

(Amikor a múltban a cserére lehetőséget biztosítottunk, előfordult, hogy a becserélt online jegyet tovább értékesítette a vásárló, így az adott előadáson egy székre többen is érkeztek érvényesnek tűnő jeggyel. Ezt a kellemetlen szituációt minden eszközzel el kell kerülnünk.)

Reményeim szerint átfogó képet adtam a jegyértékesítési eljárásunk működéséről. Amennyiben további kérdései lennének, állunk rendelkezésére.

Kelt: Budapest, 2016. november 2.

Tisztelettel:

  
**értékesítési osztályvezető**  
**Magyar Állami Operaház**

Melléklet:

*Magyar Állami Operaház által értékesített jegyek és bérletek adásvételére vonatkozó általános szerződési feltételei (hatályos: 2016. március 23.)*