

20/2022. (VI.8.) vezérigazgatói utasítás

**a Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap
Látogatóközpontja vonatkozó
Általános Szerződési Feltételeinek hatálybaléptetéséről**

1. § [Hatálybalépés]

- (1) A Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap (a továbbiakban: Alap) Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített felhatalmazás alapján kiadom az Alap Látogatóközpontja vonatkozó Általános Szerződési Feltételeit.
- (2) Jelen utasítás a kiadását és az Alap weboldalán történő közzétételét követő napon, azaz 2022. június 9. napján lép hatályba. Jelen utasítás kiadásával egyidejűleg a 21/2020. (VI.15.) számú vezérigazgatói utasítás hatályát veszti.

2. § [Felülvizsgálat]

- (1) A Látogatóközpont Általános Szerződési Feltételeinek felülvizsgálataért és aktualizálásáért a Gazdasági és Vagyongazdálkodási Igazgató, az Alap weboldalán (www.mtva.hu) történő közzétételéért pedig az általa kijelölt személy felelős.

Budapest, 2022. június 8.



Papp Dániel
vezérigazgató



Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap
Kereskedelmi Iroda
Szcenikai Tárak Csoport
Látogatóközpont

Általános Szerződési Feltételek

Hatályos a **2022. június 9.** napja után teljesítésre kerülő megrendelésekre

1. Általános rendelkezések

- 1.1. Az „Általános Szerződési Feltételek” (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazza a szolgáltató (Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap, a továbbiakban: Szolgáltató) által üzemeltetett MTVA Látogatóközpontban (továbbiakban: Látogatóközpont vagy központ) igénybevett, illetőleg ehhez kapcsolódóan a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit (keret- és/vagy egyedi szerződéses rendelkezés hiányában).
- 1.2. Az MTVA feladata a közszolgálati mediaszolgáltatás és a hírügynökségi szolgáltatás ellátásának elősegítése, ezért a jogviszonyban az MTVA a mindenkori adásbiztonság, illetve a közmédia műsor-, tartalomgyártási és -szolgáltatási elsőbbségének szem előtt tartásával, és azok kiemelt prioritása mellett tud eljárni.
- 1.3. Egyedi feltételek nem képezik részét jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki speciális, egyedi megállapodások megkötését utazási irodákkal, utazásközvetítőkkal, illetőleg más olyan személyekkel, akikkel a Szolgáltató a szolgáltatásai értékesítése érdekében együttműködik.

2. A szerződő felek

- 2.1. Szerződő fél az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli szervezet, aki/amely a Szolgáltató szolgáltatását megrendeli, illetőleg igénybe veszi. Szerződő fél az a természetes személy is, aki a Szolgáltató szolgáltatását ténylegesen igénybe veszi. A szolgáltatást megrendelő, és/vagy igénybe vevő a továbbiakban: Vendég.
- 2.2. A Szolgáltató és a Vendég együttesen - amennyiben a feltételek teljesülése folytán közöttük a szerződés létrejön- a továbbiakban: Felek.
- 2.3. Amennyiben a szolgáltatásokra irányuló megrendelést a Vendég helyett egy általa megbízott harmadik személy (továbbiakban: Közvetítő) adja le, az együttműködésre a Szolgáltató és a Közvetítő között létrejött megállapodás az irányadó, és a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a vendéget.
- 2.4. ***A csoportos látogatásban résztvevő Vendégek vonatkozásában a Közvetítő a látogatás időpontját megelőzően legalább 2 nappal köteles a Szolgáltató részére a Látogatócsoport névsorát (a továbbiakban: névsor) megküldeni, amely tartalmazza a Vendégek szükséges, azonosításra alkalmas személyes adatait. Csoportos belépésre kizárólag előzetesen a Szolgáltatónak megküldött és a Szolgáltató által visszaigazolt névsorban szereplő személyek jogosultak. Amennyiben a Szolgáltató által visszaigazolt névsorban változás történik, azt a Közvetítő haladéktalanul köteles jelezni a Szolgáltató felé.***

3. A szerződés létrejötte, a szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

- 3.1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérése a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld. Amennyiben a Szolgáltató írásbeli ajánlatának elküldésétől számított 3 munkanapon belül

nem érkezik a Vendég részéről tényleges megrendelés, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

- 3.2. A szerződés minden esetben a Szolgáltató írásbeli visszaigazolásával jön létre. Amennyiben a Vendég írásbeli foglalását a Szolgáltató írásban visszaigazolja, a Felek között írásbeli szerződés jön létre. Szóbeli foglalás, megállapodás vagy módosítás csak akkor keletkeztet szerződési kötelezettséget, ha azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta.
- 3.3. A szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés meghatározott időtartamra szól.
- 3.4. A Látogatóközpont szolgáltatásait igénybe venni, annak létesítményeit használni minden Vendég csak a saját felelősségére jogosult az ott tartózkodása teljes időtartama alatt.
- 3.5. Amennyiben a Vendég cselekvőképességének hiánya illetve korlátozott állapota illetve egészségügyi állapota vagy más ok indokolja, nem hagyható a központ területén szülői vagy gondozói felügyelet nélkül.
- 3.6. Tizennégy éven aluli személyek a központ szolgáltatásainak igénybevételére kizárólag szülői, pedagógusi, illetve gondozói felügyelet mellett jogosultak, a gondozásukra, illetőleg felügyeletükre köteles személy felelősségére.

4. Lemondási Feltételek

- 4.1. A Vendég a szolgáltatás foglalását kötbérmentesen legkésőbb az érkezését megelőző **2 munkanapon kívül** mondhatja le. Amennyiben a Vendég általi lemondásra az érkezést megelőző 2 munkanapon belül kerül sor, vagy a lemondás nem történik meg, illetőleg a Vendég nem érkezik meg (no show), a kötbér a megrendelt szolgáltatás ellenértékének 100%-a.
- 4.2. Lemondásra és módosításra e-mailben és telefonhívás útján kerülhet sor a Szolgáltató túravezető alkalmazottjánál. A lemondás és módosítás a Szolgáltató írásbeli megerősítése után válik érvényessé.
- 4.3. Amennyiben a Vendég ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és elháríthatatlan körülmény miatt kerül olyan helyzetbe, amely miatt a korábban már megrendelt szolgáltatást rajta kívülálló okok miatt a 4.1. pontban megjelölt határidőben nem tudja lemondani, mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól.

5. Árak, fizetési feltételek

- 5.1. A Szolgáltató az árakat forintban határozza meg. A Szolgáltató jogosult az árakat előzetes értesítés nélkül megváltoztatni, mely változás a már visszaigazolt foglalásokat nem érinti. Az árak a <http://mtva.hu/latogatas/> honlapon a belépőjegy árak menü pont alatt megtalálhatóak. Továbbá az árakat az MTVA Látogatóközpontjára vonatkozó Házirend is tartalmazza, amelyet a látogatók a belépés előtt aláírásukkal elfogadnak.
- 5.2. A megrendelt szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére a helyszínen készpénzben, és **bankkártyával**, illetve előre utalás útján van lehetőség. Utalás esetén az ellenérték teljes összegének meg kell érkeznie a Szolgáltató pénzforgalmi számlájára az érkezést megelőzően legkésőbb 24 órával.
- 5.3. **A számla elektronikusan kerül kiállításra és továbbítása elektronikus úton történik az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény vonatkozó rendelkezései szerint. Az Alap a bizonylatokat minősített elektronikus aláírással ellátva küldi meg a Megrendelő által erre a célra szolgáló e-mailcímére. A pontos e-mailcím megadására Megrendelő kötelezett, a pontatlan adatszolgáltatás, vagy az e-mailcímmel kapcsolatos bármely technikai, vagy egyéb természetű hiba nem**

mentesíti Megrendelőt a számlafizetés kötelme alól, illetve a késedelmes számlafizetésből adódó egyéb következményektől.

6. Személyes adatok kezelése

- 6.1. A Szolgáltató által üzemeltetett Látogatóközpontba a belépés kizárólag a Vendég azonosítására alkalmas fényképes okiratokkal lehetséges (személyi igazolvány, útlevel, jogosítvány). A szükséges, azonosításra alkalmas, személyes jellegű adatok kezelése és feldolgozása során a Szolgáltató az érvényben lévő magyar adatvédelmi előírásoknak megfelelően jár el.
- 6.2. A Látogatóközpont területére való belépés során a Vendég tudomásul veszi, hogy róla a szolgáltató által működtetett kamera rendszeren keresztül képfelvétel készüljön. A kamerás megfigyelés során rögzített személyes adatok kezeléséről a látogatók a bejárat ajtón kihelyezett figyelmeztetésből, valamint a recepción bárki számára elérhető részletes adatkezelési tájékoztatóból, illetve a MTVA honlapján lévő adatvédelmi szabályzatából tájékozódhatnak.

7. A szerződés teljesítésének elutasítása és a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

- 7.1. A Szolgáltató jogosult a Vendéggel kötött szerződést azonnali hatállyal felmondani, és a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha
 - 7.1.1.1. a Vendég a fizetési határidő elmulasztását követően továbbra is tartozik a megrendelt szolgáltatások ellenértéke 100%-ának megfizetésével,
 - 7.1.1.2. a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a Szolgáltató által biztosított helységeket,
 - 7.1.1.3. a Vendég nem rendeltetésszerűen működteti a Szolgáltató által biztosított műszaki eszközöket,
 - 7.1.1.4. Vendég megszegi kötelességeit, és a szerződés rendelkezéseivel ellentétes magatartással felszólítás ellenére sem hagy fel,
 - 7.1.1.5. Vendég nem követi a központ személyzet által ismerttetett biztonsági utasításokat, e biztonsági utasításokkal ellentétes magatartással felszólítás ellenére sem hagy fel,
 - 7.1.1.6. a Vendég fertőző betegségben szenved illetve az MTVA - munkatársainak és - érdekeinek megóvása érdekében ez szükséges,
 - 7.1.1.7. a Vendég a békés együttélés szabályait megszegi, a Szolgáltató alkalmazottaival vagy a többi vendéggel durván, vagy kifogásolható módon viselkedik, alkohol vagy kábítószer hatása alatt áll, vagy egyébként olyan magatartást tanúsít, vagy olyan állapotban van, amely folytán a Szolgáltatótól a szerződés fenntartása nem elvárható,
 - 7.1.1.8. a Vendég a Szolgáltató alkalmazottjával vagy más vendéggel konfliktushelyzetbe kerül, melyet nem kulturált módon rendez; hangoskodással vagy más nem kívánatos magatartással a többi vendéget és/vagy a Szolgáltató munkatársait kellemetlen helyzetbe hozza, zavarja, függetlenül attól, hogy a konfliktus kialakulása melyik félnek róható fel.
- 7.2. Amennyiben a szerződés teljesítése „Vis maior” okból marad el, a szerződés – jövőre nézve – megszűnik, azonban az ok bekövetkezéséig fennálló kötelezettségeket teljesíteni kell.

8. Szolgáltatások nem teljesítése a Szolgáltató érdekkörén kívül felmerülő elháríthatatlan ok miatt

- 8.1. Amennyiben a szolgáltatások teljesítése a Szolgáltató érdekkörén kívül felmerülő elháríthatatlan ok miatt meghiúsul, vagy a szolgáltatások teljesítése ilyen okból kifolyólag a továbbiakban nem lehetséges, nem elvárható. Ebben az esetben a szerződés a jövőre nézve megszűnik.

9. A Vendég jogai

- 9.1. A Vendég jogosult az általa megrendelt szolgáltatás igénybevételére.
- 9.2. A Vendég a Látogatóközpontban való tartózkodásának időtartama alatt panasszal élhet a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban. A Szolgáltató az ezen időtartam alatt tett és jegyzőkönyvbe vett panaszok kezelésére kötelezettséget vállal.

10. A Vendég kötelességei

- 10.1. A Vendég köteles a Szerződésben meghatározott szolgáltatások ellenértékének megfizetésére, legkésőbb a Szolgáltató írásbeli visszaigazolásában meghatározott időpontig - az ott megjelölt módon -, vagy az ÁSZF 5. pontjának 5.2. alpontja szerint.
- 10.2. A Látogatóközpont területére belépő Vendég köteles a látogatás folyamán a központ területén található épületeket, helységeket, az azokban illetve a központ területén található más dolgokat az általában elvárható gondossággal, rendeltetésüknek megfelelően használni, és kerülni minden olyan helyzet előállítását vagy magatartás tanúsítását, melyek magukban hordozzák az állagromlás veszélyét, továbbá köteles tartózkodni minden olyan magatartástól, mely önmaga vagy más személy életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti.
- 10.3. A Vendég, köteles a központ területén viselkedésével nem zavarni a többi vendéget, illetve Szolgáltató munkatársait.
- 10.4. A Vendég köteles gondoskodni a vele érkező kiskorúak állandó felügyeletéről. A központ személyzetének nincs kapacitása arra, hogy felügyeljük a gyermekeket, így például azt, hogy azok elhagyják-e a központ területét vagy valamely közös helyiség területét.
- 10.5. A Vendég köteles az őt ért kárt haladéktalanul jelenteni a központ személyzetének, és rendelkezésre bocsátani minden olyan információt és adatot, amelyek a káreset körülményeinek tisztázásához szükségesek, illetőleg amelyek egy esetleges szabálysértési vagy büntető eljárás alapját képezhetik.
- 10.6. A Vendég köteles a Szolgáltató parkolóját a KRESZ szabályainak megfelelően használni. A parkolóban hagyott tárgyakért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- 10.7. Vendég köteles bármilyen rendkívüli eseményt – személyi sérülés, balesetveszélyes eszköz vagy tárgy- azonnal jelezni a Látogatóközpont személyzetének.
- 10.8. A Vendég a látogatás során az MTVA területén nem dohányozhat, továbbá a Vendég a látogatás során élelmiszert, italt nem fogyaszthat és nem veheti igénybe az MTVA területén működő étterem és büfé szolgáltatásait.
- 10.9. Az MTVA-ra, a közszolgálati médiaszolgáltatóra és az érintett ingatlanra irányadó fokozott biztonsági követelményekre tekintettel Vendég tudomásul veszi, hogy egyes esetekben egyedi, fokozott biztonsági intézkedések bevezetésére kerülhet sor MTVA részéről, amelyeket Vendég az MTVA erre vonatkozó tájékoztatása esetén tartozik tudomásul venni és a rá vonatkozó szabályokat maradéktalanul betartani.
- 10.10. ***A Vendég tudomásul veszi, hogy a belépési, benntartózkodási jogosultságokat, feltételeket, esetleges korlátozásokat a Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap székhelyén és telephelyein történő belépés és tartózkodás szabályairól szóló mindenkor hatályos vezérigazgatói utasítás szabályozza. A belépésre valamint a benntartózkodásra vonatkozó részletes feltételeket az általános közzétételi listán elérhető beléptetésre vonatkozó előírások tartalmazzák.
A Vendég tudomásul veszi, hogy az MTVA sajátos helyzetéből adódóan kiemelkedő társadalmi, kulturális, gazdasági szerepére, valamint feladataira tekintettel, a***

biztonságos bent tartózkodás, munkahely védelme érdekében a belépés feltételeként a belépőtől meghatározott orvosi adatok (különösen járványhelyzetben védettség, oltottság) igazolását kérheti.

10.11. Vendég köteles betartani és saját hatáskörében betartatni az MTVA-ban aktuálisan érvényes tűzbiztonsági előírásokat és az MTVA székhelyén és telephelyein történő belépés és tartózkodás szabályait. ***Amennyiben a Vendég a fent megjelölt vezérigazgatói utasításokban rögzített szabályokat megszegi a Biztonsági Iroda munkatársai az MTVA területéről kivezetik.*** Az MTVA Kunigunda útja 64. szám alatti székhelyén található gyártóbázisának Házirendje az MTVA más telephelyein is irányadónak tekintendő. ***A fent részletezett vezérigazgatói utasítások hatályos változata elérhető az MTVA általános közzétételi listájáról. A fent írt nyilvános oldalról hozzáférhető utasításokban, szabályzatokban bekövetkező változásokat Megrendelő köteles folyamatosan figyelemmel kísérni.***

11. A Vendég kártérítési felelőssége

11.1. A Vendég köteles megtéríteni mindazon kárt, melyet a Szolgáltató vagy harmadik személy szenved el és amelyeket a Vendég, annak kísérője, vagy ezen személyek bármelyikének felügyelete alá tartozó személy okoz.

11.2. A Vendég köteles megtéríteni azt a kárt, amelyet a központban található helyiségben illetőleg azok környezetében; látogató stúdióban, ***vetítőteremben***, a parkolóban, etc. a nem rendeltetésszerű használat okoz. A rendeltetésszerű használatból adódó állagromlásért a Vendég nem felelős. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkat Vendég köteles – a Szolgáltató válaszára szerint - vagy a megrongált javak, tárgyak javítási költségén, vagy azok teljes ellenértékén megfizetni. A fizetendő javítási költség, illetőleg a megrongált tárgyak ellenértékének meghatározására kizárólag Szolgáltató jogosult.

11.3. A Vendég felelősséggel tartozik a gondozása vagy felügyelete alatt álló kiskorú magatartásáért. Köteles ennek értelmében megtéríteni mindazon kárt, melyet a kiskorú okoz, függetlenül attól, hogy annak magatartása károkozásra irányul, vagy pusztán gyerekjáték eredménye.

11.4. Az okozott kárt a Vendég haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltató személyzete tagjának.

12. A Szolgáltató jogai

12.1. A központ területén a Szolgáltató vagyonvédelmi és biztonsági okokból kamerarendszert működtet. A Vendég a központ területére való belépéssel tudomásul veszi, hogy róla felvétel készüljön. A Szolgáltató a felvételeket magánszemélyek részére nem adja ki, csak hatósági megkeresés alapján, a hatóságok részére szolgáltatja ki azokat.

12.2. A Szolgáltató a központ működtetése, fenntartása körében jogosult karbantartási munkákat végezni, melyeket igyekszik a vendégek legkisebb zavarása mellett végezni.

12.3. Szolgáltató a Vendégnek már visszaigazolt megrendelés esetében is jogában áll a megrendeléseket írásban visszautasítani vagy a szolgáltatás tartamát és/vagy terjedelmét korlátozni, illetve a megrendelt szolgáltatás nyújtását megtagadnia vagy felfüggeszteni, különös tekintettel az MTVA üzleti, szervezeti érdekeire.

13. A Szolgáltató kötelezettségei

13.1. A Szolgáltató köteles a szerződés alapján a megrendelt szolgáltatások biztosítására, szerződéses kötelezettségeinek az érvényes előírásoknak és standardoknak megfelelően történő teljesítésére.

- 13.2. A Szolgáltató kötelezettséget vállal a Vendég írásos és dokumentáltan beérkezett panaszainak kivizsgálására, valamint a probléma kezeléséhez szükséges intézkedések megtételére, valamint ezek írásba adására.

14. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

- 14.1. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, amely a központ területén maga, vagy alkalmazottja hibájából következett be.
- 14.2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki az olyan káreseményre, amely a Szolgáltató alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül eső, elháríthatatlan ok miatt következik be, vagy amelyet a Vendég, vagy a felügyelete alá tartozók okoznak.
- 14.3. Vendég kizárólag a legrövidebb, belépését lehetővé tevő területeken jogosult a Látogatóközpontot megközelíteni illetve – annak szolgáltatása igénybevétele céljából – a Látogatóközpontban illetve Szolgáltatónál tartózkodni. Vendég tudomásul veszi, hogy az MTVA területe közérdekű üzemnek minősül, mely működésének megzavarása bűncselekmény! A Szolgáltató mentesül a felelősség alól olyan károk esetében, melyek a Vendéget vagy a felügyelete alatt állókat olyan helyen érik, ahova nem léphetnek be.
- 14.4. A Szolgáltató kárfelelőssége csak abban az esetben áll fenn, ha a Vendég az őt ért káreseményről haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót, és rendelkezésére bocsátja a szükséges adatokat.
- 14.5. Nem felel a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.
- 14.6. Értéktárgyért, értékpapírokért, készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette, vagy olyan okból következett be a kár, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik.
- 14.7. Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat a Vendég minden esetben saját felelősségére veszi igénybe. Vendégnek a központ területén való tartózkodása alatt figyelemmel kell lennie a természetes és épített környezet sajátosságaira. Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a balesetekért, károkért, melyeket a Vendég körültekintőbb eljárása megelőzhetett volna, így pl. térköveken, lépcsőn való elcsúszás, elesés, csatornafedőn elbotlás, etc.

15. Vis maior

- 15.1. Azon ok vagy körülmény (például: időjárás, háború, tűz, sztrájk, áramkimaradás etc.) amely felett nem bír ellenőrzéssel sem a Szolgáltató, sem a Vendég, sem pedig a szerződő fél -vis maior- bármely felet felmentik a szerződésből eredő kötelezettségeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény el nem hárul.

16. Záró rendelkezések

- 16.1. A teljesítés helye az a hely, ahol Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja.
- 16.2. A jelen ÁSZF és a felek közti szerződés által nem szabályozott kérdésekre a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni. Szolgáltató és Vendég jogviszonyára egyebekben a magyar jogszabályok irányadóak.
- 16.3. A szolgáltatás igénybevételeből eredő bármely jogvita lefolytatására a teljesítés helye szerint illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.