

## Termeni și condiții generale

Valabil de la 1. ianuarie 2024

### I. Dispoziții generale

1. Acești Termeni și condiții generale (denumiți în continuare „TCG”) definesc termenii și condițiile de utilizare a serviciului de achiziționare a biletelor de intrare între **Netpositive Events S.R.L.** (sediul: Cluj-Napoca, str. Mamaia, nr. 12, apt. 11, jud. Cluj, Romania, numărul de înregistrare al societății: J12/6445/2022 , număr de identificare fiscală: 47032416, adresa de e-mail: tickets@netpositive.hu; denumit în continuare „Furnizor de servicii”) și orice persoană fizică sau juridică care utilizează sistemul online (denumită în continuare „Clientul”), precum și orice drepturi și obligații între Furnizorul de servicii, Organizatorul evenimentului și Client.

2. Furnizorul de servicii operează un sistem online (denumit în continuare „Sistemul”) pentru a promova în principal achiziționarea de bilete de intrare și produse sau servicii adiționale (denumite în continuare "Articole" sau „Bilete”) pentru diverse evenimente (denumite în continuare „Eveniment/ul/ele”). Furnizorul de servicii oferă astfel posibilitatea clienților de a achiziționa online bilete și alte produse listate în sistemul său (denumit în continuare "Serviciul”).

3. Furnizorul de servicii nu participă la organizarea și desfășurarea Evenimentului, activitatea și responsabilitatea sa limitându-se la participarea la vânzarea Biletelor în calitate de comisionar sau agent intermediar. Organizatorul evenimentului (denumit în continuare „Organizatorul evenimentului”) este responsabil pentru desfășurarea evenimentului așa cum a fost anunțat. Furnizorul de servicii nu își asumă nicio responsabilitate pentru comportamentul artiștilor sau pentru calitatea, organizarea sau insuccesul spectacolului. Furnizorul de servicii vinde Bilete și orice servicii relevante pentru spectacolele și producțiile cultural-artistice organizate de Organizatorul evenimentului în calitate de comisionar sau, în cazul în care a fost încheiat un astfel de acord, în calitate de intermediar. În cazul în care Furnizorul de servicii vinde Biletele în calitate de comisionar, Clientul va primi o factură pentru Bilete de la Furnizorul de servicii, iar dacă Furnizorul de servicii acționează ca intermediar în vânzarea biletelor, factura pentru Bilet va fi emisă de către Organizatorul evenimentului.

4. Furnizorul de servicii nu va vinde Articole (bilete de intrare și produse sau servicii adiționale) care necesită o licență comercială și, prin urmare, necesită un permis din partea autorităților.

5. Pentru a achiziționa un articol de pe website, orice persoană fizică trebuie să aibă minim 18 ani. Clientul acceptă TCG ale contractului privind serviciul și, de asemenea, condițiile prezentului contract, făcând clic pe butonul „Plasează comanda”. Prin încheierea contractului, Clientul este de acord că este conștient și acceptă termenii și condițiile prezentelor TCG - și, prin urmare, în special informațiile conținute în secțiunea II - și, în plus, și-a dat consimțământul

pentru prelucrarea informațiilor sale personale necesare pentru Serviciu în conformitate cu TCG și cu Politica de confidențialitate.

6. Contractul rezultat este certificat de datele de achiziție salvate electronic de către Client, pe care Furnizorul de servicii le păstrează pentru perioada specificată în legile privind contabilitatea și impozitarea. Datele introduse de către Client, datele stocate în sistemul Furnizorului de servicii, verificarea tranzacției de către bancă și formularea Termenilor și condițiilor generale formează împreună contractul.

7. Furnizorul de servicii informează Clientul și Clientul acceptă în mod expres că Furnizorul de servicii are dreptul de a modifica unilateral TCG. În cazul în care TCG se modifică, Furnizorul de servicii va notifica Clientul prin publicarea modificărilor pe site-ul Serviciului (platforma online unde Serviciul este pus la dispoziție pentru Clienți), cu cel puțin opt (8) zile înainte de intrarea în vigoare a modificării.

## **II. În conformitate cu secțiunea 11 din Decretul 45/2014 al Guvernului Ungariei (II.26.) privind informațiile precontractuale referitoare la contractele dintre părți aflate la distanță**

1. Furnizorul de servicii informează Clientul cu privire la următoarele informații: Se recomandă clienților să consulte detaliile enumerate mai jos înainte de achiziționarea unui Articol și să efectueze achiziții (adică să încheie un contract) fiind conștienți de cele menționate mai jos.

a) Caracteristicile esențiale ale Serviciului, adică Evenimentul, pot fi găsite pe site-ul Serviciului. Pagina de prezentare include informații complete despre gama actuală de Bilete disponibile, prețul lor, exprimat ca sumă brută, care include TVA-ul care trebuie plătit în anumite cazuri.

b) Numele și adresa Organizatorului evenimentului sunt incluse în descrierea evenimentului. Numele și alte detalii de identificare ale Organizatorului evenimentului sunt, de asemenea, incluse pe fața biletului.

c) Sediul Furnizorului de servicii este sediul indicat în secțiunea I. Reclamațiile consumatorilor pot fi trimise la oricare dintre persoanele de contact ale Furnizorului de servicii specificate în secțiunea I.

d) Suma totală a prețului de achiziție pentru Articolele cu taxa adăugată este afișată în secțiunea denumită „Coș de cumpărături” de pe site-ul Serviciului, specificând prețurile brute și taxele de manipulare (acestea din urmă fiind denumite și taxe de rezervare).

e) Prețurile indicate sunt prețurile totale ale Articolelor; acestea sunt prețuri brute care includ deja valoarea TVA. În cazul în care Clientul trebuie să plătească taxe de manipulare pentru utilizarea Sistemului, Sistemul va indica acest lucru în timpul procesului de achiziție. Comisionul de manipulare reprezintă taxa pentru serviciile furnizate de Furnizorul de servicii. Prețul total include toate cheltuielile. În plus față de plata obișnuită cu cardul, Furnizorul de servicii poate

accepta și alte metode de plată, așa cum se detaliază în Informațiile pentru clienți și în Întrebările frecvente ale Furnizorului de servicii. Plata și livrarea biletelor electronice la adresa de e-mail specificată de Client se realizează aproape instantaneu, în timp real. Nu este posibilă livrarea unui bilet electronic în format tipărit - acestea sunt trimise doar în format electronic de către Furnizorul de servicii. Acest serviciu este automat și se finalizează imediat. Normele privind procedura de depunere a reclamațiilor sunt incluse în secțiunea XII din prezentul document.

f) În baza alineatului 1 lit. l) din secțiunea 29 din Hotărârea Guvernului 45/2014. (II.26.), Clientul nu are dreptul de a-și exercita dreptul de retragere sau de anulare în cazul în care Biletul pentru Eveniment este pentru o anumită perioadă de timp (zi determinată, termen).

g) Serviciul de asistență pentru clienți al Furnizorului de servicii funcționează între orele 9.00 și 17.00 în zilele lucrătoare, care este ușor accesibil clienților prin e-mail la adresa tickets@netpositive.hu. În baza Decretului guvernamental 151/2003 (IX. 22.) și anexa acestuia, obligațiile de garanție nu se aplică categoriei de produse vândute de către Furnizorul de servicii.

h) Contractul dintre Furnizorul de servicii și Client este pentru o perioadă determinată de timp, în cazul achiziționării unui Bilet, acesta se încheie odată cu ora evenimentului sau cu ora la care evenimentul este accesat.

i) Comisia de arbitraj va avea competența de a soluționa pe cale amiabilă orice litigiu între Client și Furnizorul de Servicii sau Organizatorul Evenimentului cu privire la calitatea sau siguranța articolelor vândute, la aplicarea normelor privind răspunderea pentru produse, la calitatea serviciului, precum și la încheierea contractului între părți și la orice litigiu privind executarea acestuia (litigiu de consum). În acest scop, comisia de arbitraj încearcă să ajungă la un acord între părți sau, în cazul în care acest lucru nu este posibil, ia o decizie pentru a asigura o aplicare ușoară, rapidă, eficientă și rentabilă a drepturilor consumatorilor. La cererea oricăreia dintre părți, comisia de arbitraj oferă consultanță cu privire la drepturile și obligațiile Clientului. Consiliul de arbitraj este un organism independent care funcționează pe lângă camerele de comerț și industrie din unitățile teritorial-administrative (metropolitane).

### **III. Datele Clientului**

1. Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a respinge orice comandă pe care o suspectează în mod rezonabil că a fost făcută cu încălcarea sistemului sau a condițiilor privind biletele, sau dacă sunt furnizate informații false ori incomplete.

2. Clientul este de acord că toate informațiile introduse în sistem sunt reale. Furnizorul de servicii nu își asumă nicio responsabilitate pentru daunele rezultate din date false, incorecte sau neadevărate sau din adresa de e-mail furnizată în timpul procesului de cumpărare. Furnizorul de servicii și Organizatorul evenimentului sunt responsabili pentru îndeplinirea și emiterea

facturii în conformitate cu informațiile furnizate de Client. Furnizorul de servicii are dreptul de a șterge orice date evident eronate sau false și, în plus, în cazul în care există îndoieli, de a verifica autenticitatea Clientului.

3. Furnizorul de servicii tratează datele personale ale Clientului în conformitate cu regulile detaliate în Politica de confidențialitate a Netpositive Events S.R.L. Politica de confidențialitate este disponibilă sub forma unui link pe pagina magazinului online, unde clientul își poate furniza datele personale și poate accepta TCG și Politica de confidențialitate.

4. Clientul are opțiunea de a modifica sau de a șterge Produsele selectate anterior sau de a alege un alt Produs în așa-numita interfață „Coș” a website-ului. Clientul furnizează informațiile necesare pentru a efectua tranzacția pe pagina ulterioară „Detalii de plată”. În cazul în care este necesar să se modifice aceste detalii, Clientul are posibilitatea de a face acest lucru înainte de expirarea „perioadei de valabilitate a coșului” sau înainte de a face clic pe butonul „Plasează comanda”. Prin apăsarea butonului „Plasează comanda” (adică intrarea în contract), plata va fi efectuată pe interfața furnizorului de plată ales (interfața datelor băncii); informațiile furnizate aici nu sunt recunoscute sau stocate de către Furnizorul de Servicii.

5. Prin utilizarea acestui serviciu, Clientul este de acord ca Furnizorul de servicii să transmită datele către procesatorii de date și către Organizatorul evenimentului, în conformitate cu regulile detaliate în Politica de confidențialitate a Netpositive Events S.R.L., pentru a permite Organizatorului evenimentului să ofere intrarea la eveniment sau să informeze Clientul cu privire la orice aspect important legat de eveniment, cum ar fi anularea, schimbarea orei, datei sau a programului în mod direct și fără întârziere, sau schimbarea ori răscumpărarea biletelor direct.

6. În legătură cu manipularea și stocarea datelor cu caracter personal, Furnizorul de servicii va acționa cu cea mai mare atenție necesară. Cu toate acestea, Furnizorul de servicii nu va fi responsabil pentru orice daune cauzate de Vis Maior sau de atacul inevitabil suferit în ciuda eforturilor sale.

#### **IV. Procesul de cumpărare a biletelor online**

1. Descrierea detaliată a modului de cumpărare a unui bilet este furnizată în Ghidul pentru clienți al Furnizorului de servicii.

2. În conformitate cu prevederile legale, magazinele online sunt obligate să confirme comanda Clientului în termen de 48 de ore. În cazul în care Clientul cumpără un Bilet prin sistemul Furnizorului de Servicii, achiziționarea biletului se va realiza în timp real, imediat după finalizarea cu succes a plății, iar Clientul va primi imediat biletele comandate în format electronic. Astfel, în loc de o confirmare a comenzii în termen de 48 de ore, Clientul va primi un e-mail de confirmare care va conține un link către bilet.

3. În cazul în care Clientul nu primește Biletele achiziționate în câteva minute de la cumpărare, motivul este probabil o defecțiune de conexiune. Este important ca, în acest caz, Clientul să nu repete tranzacția, ci să contacteze Furnizorul de servicii prin e-mail (tickets@netpositive.hu) pentru a rezolva problema.

## **V. Preț, condiții de plată și de livrare**

1. Normele detaliate privind plata, metodele de plată și acceptarea biletelor sunt incluse în Ghidul Clientului al Furnizorului de servicii.

2. Tranzacțiile de plată online cu cardul bancar sunt efectuate folosind sisteme de plată online. Datele cardului bancar introduse de Client în timpul procesului de plată nu sunt transmise înapoi la Furnizorul de servicii.

3. Furnizorul de servicii nu își asumă nicio responsabilitate pentru eventualele erori în timpul plății bancare.

4. E-mailurile de confirmare automată sunt trimise la adresa de e-mail furnizată de Client. Clientul va fi răspunzător pentru orice daune rezultate din furnizarea unei adrese de e-mail incorecte.

5. Este responsabilitatea Organizatorului evenimentului să specifice prețul biletelor. Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a modifica prețul biletelor sau valoarea taxelor de administrare la instrucțiunile Organizatorului evenimentului. Dreptul de a modifica prețurile nu se aplică în cazul achizițiilor deja în curs.

6. Plasarea biletului în coș nu obligă Clientul să efectueze achiziția. În cazul în care Clientul decide să nu cumpere biletul selectat, acesta poate elimina biletul din coș în orice moment sau poate șterge conținutul întregului coș; de asemenea, coșul expiră după 10 până la 30 de minute, în funcție de mediul specific al magazinului online, iar conținutul este șters automat.

7. Nu este posibilă rezervarea biletelor fără efectuarea plății. Plata și livrarea biletului electronic la adresa de e-mail furnizată de Client se realizează practic instantaneu, în timp real. Nu este posibil ca un bilet electronic să fie livrat în format tipărit - Furnizorul de servicii le trimite în format electronic. Acest serviciu este automat.

8. Furnizorul de servicii stochează documentele electronice referitoare la achiziție în locația de stocare a serverelor (GTS Hungary Data Center): Victor Hugo u 18-22., 1132 Budapesta, Ungaria).

9. Clientul primește o „factură electronică” sau o „chitanță electronică” referitoare la achiziție. O factură/chitanță electronică este o factură/chitanță care conține informații sub formă de semnale electronice. Furnizorul de servicii sau Organizatorul evenimentului va emite factura electronică sau chitanța electronică pe baza informațiilor furnizate de Client; factura electronică sau chitanța

electronică este emisă automat de către furnizorul de facturi electronice/chitanțe electronice. Prin inițierea procesului de achiziție, Clientul declară în mod explicit că acceptă factura electronică sau chitanța electronică și transferul de date către emitentul facturii electronice/chitanței electronice. În cazul în care Clientul a introdus numele sau adresa în mod incorect în factură și factura a fost emisă cu acest conținut incorect, Clientul poate solicita modificarea facturii o singură dată, indicând o astfel de solicitare în termen de 5 zile calendaristice de la emiterea facturii. Clientul poate solicita o astfel de modificare printr-un e-mail trimis la [tickets@netpositive.hu](mailto:tickets@netpositive.hu). Tichetul cadou este reglementat de secțiunea 15 din alineatul 259 din Legea privind TVA și este clasificat ca substitut de bani și, ca atare, nu trebuie supus TVA. Vânzarea de substitute bănești nu constituie o livrare de bunuri și, prin urmare, este scutită de obligația de a emite o factură, cu condiția să se emită un document contabil pentru această operațiune.

## **VI. Plata în rate**

1. Furnizorul de servicii poate facilita plata în rate a prețului de achiziție a anumitor bilete, produse, servicii și/sau achiziții care ating o anumită valoare. În cazul în care Clientul face uz de această opțiune, acesta poate stabili, în limitele stabilite de Furnizorul de servicii, numărul de rate care urmează să fie plătite. Furnizorul de servicii calculează costul plății în rate pe baza Articolelor pe care Clientul intenționează să le achiziționeze (Valoarea coșului) sub forma unei taxe de manipulare, și pregătește un plan de plată care indică data scadenței și suma fiecărei rate. Doar prima rată se plătește în timpul tranzacției de cumpărare, iar cardul bancar al Clientului va fi debitat cu alte rate la momentele indicate de Furnizorul de servicii în planul de plată.
2. Tranzacția de achiziție care implică plata în rate nu poate fi divizată, adică Furnizorul de servicii pune la dispoziție toate Produsele implicate în aceeași tranzacție de achiziție pentru descărcare (sub forma de bilete electronice) în același timp, odată ce toate ratele au fost plătite.
3. După plata primei tranșe, dar înainte de plata ultimei tranșe, Clientul poate anula achiziția prin trimiterea unui e-mail la [tickets@netpositive.hu](mailto:tickets@netpositive.hu), caz în care Clientul va pierde suma taxei de manipulare ca rețineră în conformitate cu articolul 6:213 alineatul (2) din Codul civil maghiar.
4. În cazul în care una dintre rate nu poate fi debitată pe cardul bancar al Clientului la scadență, Furnizorul de servicii îl informează pe acesta prin e-mail și încearcă să debiteze cardul bancar al acestuia trei zile mai târziu. În cazul în care a doua încercare este de asemenea nereușită, iar Clientul nu reușește nici el să plătească suma datorată a ratelor prin transfer în contul bancar comunicat Clientului de către Furnizorul de servicii prin e-mail la cererea acestuia, atunci Furnizorul de servicii îl informează din nou prin e-mail și încearcă să debiteze cardul său bancar trei zile mai târziu. După a treia încercare nereușită (în cazul în care Clientul nu reușește nici să plătească suma datorată a ratelor prin transferarea acesteia în contul bancar comunicat de către Furnizorul de servicii Clientului prin e-mail la cererea acestuia), Furnizorul de servicii poate anula tranzacția de cumpărare prin trimiterea unui e-mail la adresa furnizată la cumpărare, caz în care Furnizorul de servicii poate reține taxa de manipulare ca daune-interese

în conformitate cu secțiunea 6:186 din Codul civil maghiar. Având în vedere faptul că evenimentele au o capacitate limitată și, prin urmare, numărul total de bilete pe care furnizorul de servicii le poate oferi spre vânzare este, de asemenea, limitat și, pe de altă parte, Furnizorul de servicii a rezervat o capacitate pentru Client, suma de reținere și daunele-interese sunt acceptate de către Client ca fiind proporționale.

5. În cazul unei anulări legale din partea Furnizorului de servicii, Organizatorului Evenimentului sau a Clientului, Furnizorul de servicii va rambursa prețul de achiziție plătit de Client, redus cu valoarea taxei de manipulare stabilită în momentul achiziției, în termen de douăzeci de zile lucrătoare, pe cardul bancar al Clientului sau, dacă acest lucru nu este posibil din orice motiv (de exemplu, expirarea cardului bancar), atunci în contul bancar desemnat în e-mail de către Client. În scopul evitării oricăror îndoieli: Clientul nu are dreptul legal de a anula dacă Biletul pentru Eveniment este valabil pentru o perioadă specifică (zi sau termen definit).

## **VII. Biletul electronic; norme speciale privind biletele auto-imprimare (e-ticket) și biletele mobile**

1. După cumpărare, Furnizorul de servicii trimite un e-mail la adresa de e-mail a Clientului, care conține biletul electronic sub forma unui link pe care se poate da clic. Biletul electronic este un bilet complet electronic. Codul de bare și/sau codul QR de pe biletul electronic conține toate informațiile necesare pentru accesul electronic. Codul de bare poate fi verificat electronic la locul evenimentului în momentul intrării.

După efectuarea plății, livrarea biletului electronic în contul de e-mail specificat de Client se face practic în timp real, imediat. Niciun bilet electronic nu poate fi livrat în format tipărit; Furnizorul de servicii îl va livra în format electronic. Acest serviciu este automat.

2. Biletul electronic poate fi descărcat și tipărit de către Client după ce achiziția a fost efectuată cu succes. Biletul electronic tipărit poate fi utilizat dacă codul de bare și/sau codul QR sunt clar lizibile.

3. Toate consecințele și daunele care rezultă din pierderea, furtul, imprimarea defectuoasă, copierea, duplicarea biletelor auto-imprimare sunt responsabilitatea Clientului. Clientul trebuie să ia cu el biletul electronic la eveniment. Clientul recunoaște că Organizatorul evenimentului verifică electronic codul de bare al biletului electronic la eveniment și îl invalidează imediat. Intrarea se acordă la prima validare. Prin urmare, primul bilet acceptat ca fiind valabil de către sistemul de înregistrare al organizatorului evenimentului va fi acceptat ca bilet valabil. Orice încercare ulterioară va fi invalidă și, prin urmare, nereușită; deținătorului biletului i se poate refuza intrarea, indiferent dacă persoana care prezintă biletul invalid este sau nu persoana care a cumpărat inițial biletul electronic. În astfel de cazuri, Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru despăgubiri.

4. Biletul electronic poate fi prezentat pentru verificare la eveniment în format electronic (pdf sau pkpass), imprimarea acestuia nu este obligatorie.

## **VIII. Dreptul de retragere și de anulare**

1. Achiziția poate fi anulată în magazinul online, fără nicio obligație suplimentară, în orice moment înainte de a face clic pe butonul „Plasați comanda”. În baza alineatului (1) litera (l) din secțiunea 29 din Decretul Guvernului 45/2014. (II.26.), Clientul nu are dreptul de a-și exercita dreptul de retragere sau de anulare în cazul în care biletul pentru eveniment este pentru o anumită perioadă de timp (zi determinată, termen). În acest caz, Furnizorul de servicii nu va putea nici să schimbe biletul, nici să ramburseze prețul biletului.

2. În cazul unui eveniment anulat, se aplică Termenii și condițiile generale ale Organizatorului evenimentului.

## **IX. Limitări ale serviciului Furnizorului de servicii**

1. Clientul acceptă faptul că, datorită caracteristicilor internetului, funcționarea continuă a sistemului poate fi întreruptă fără știrea sau intenția prealabilă a Furnizorului de servicii. Prin urmare, Furnizorul de servicii nu garantează funcționarea sigură și neîntreruptă a Serviciului și a website-ului aferent, sau accesul continuu sau sigur la Serviciu.

2. Furnizorul de servicii are dreptul de a întrerupe Serviciul în totalitate sau parțial, fără nicio notificare prealabilă, pentru a efectua lucrări de întreținere a Serviciului sau a website-ului aferent sau pentru alte considerente de securitate.

3. Furnizorul de servicii depune toate eforturile pentru a se asigura că informațiile primite de la Organizatorul Evenimentului ajung la persoanele afectate. Cu toate acestea, Furnizorul de Servicii nu își asumă nicio responsabilitate pentru informațiile furnizate de Organizatorul Evenimentului, chiar dacă acestea sunt publicate de Furnizorul de Servicii în cadrul Sistemului.

4. Furnizorul de servicii este răspunzător numai pentru daunele cauzate de erorile sale intenționate sau din neglijență gravă. Întinderea răspunderii nu poate depăși valoarea tranzacției.

5. Clientul acceptă faptul că Furnizorul de servicii nu poate fi tras la răspundere pentru orice daune sau abuzuri care pot apărea în timpul sau ca urmare a plăților cu cardul.

6. Furnizorul de servicii exclude răspunderea pentru orice pierdere sau daună cauzată de încălcarea contractului, act ilegal sau omisiune a Clientului, a Organizatorului evenimentului sau a unei terțe părți.



## X. Reguli referitoare la evenimente

1. Organizatorul evenimentului este responsabil pentru ca evenimentul să se desfășoare așa cum a fost anunțat. Numele și alte detalii de identificare ale organizatorului sunt, de asemenea, incluse pe prima pagină a biletului. Clientul acceptă faptul că Furnizorul de servicii nu își asumă nicio responsabilitate pentru desfășurarea evenimentului, pentru prestația artiștilor care participă la eveniment sau pentru calitatea, organizarea, realizarea sau insuccesul spectacolului. Prin urmare, relația contractuală referitoare la participarea la Eveniment și obligația de a furniza Serviciul este între persoana care prezintă Biletul și Organizatorul evenimentului. Această relație este guvernată de regulile specificate pe website-ul Evenimentului și pe website-ul oficial al Organizatorului evenimentului. Prin urmare, Furnizorul de servicii nu poate fi parte în niciun litigiu între Organizatorul evenimentului și Client (sau proprietarul biletului) care este inițiat din cauza calității insuficiente a evenimentului sau din cauza faptului că evenimentul nu a avut loc. Orice reguli referitoare la condițiile de participare, politicile evenimentului sau locul de desfășurare a evenimentului sunt specificate de Organizatorul Evenimentului; prin urmare, Clientul poate obține informații suplimentare cu privire la aceste reguli de la Organizator.
2. Biletul (în cazul în care nu este personalizat și nu indică numele utilizatorului) este liber transferabil. Clientul acceptă faptul că biletul va fi transferat unei alte persoane numai dacă noul deținător al biletului acceptă TCG ale Furnizorului de servicii.
3. Cu excepția cazului în care se specifică altfel pe bilet, biletul dă dreptul deținătorului de bilet la o singură intrare la evenimentul menționat pe bilet, pentru o singură persoană. Biletele pierdute, deteriorate sau distruse nu pot fi înlocuite.
4. Ora de începere menționată pe bilet este doar orientativă; ora reală de începere poate fi diferită.
5. Biletul poate conține elemente de securitate digitale și analogice care protejează biletul împotriva fraudei. În cazul în care Furnizorul de servicii, Organizatorul evenimentului sau compania de securitate care lucrează la locul de desfășurare a evenimentului consideră că elementele de siguranță de pe bilet sunt deteriorate, incomplete, prezintă semne de deteriorare intenționată sau percep că biletul a fost reprodus sau copiat, deținătorului biletului i se poate refuza intrarea la eveniment sau i se poate ordona să părăsească locul de desfășurare a evenimentului. În cazul în care intrarea este refuzată din motivele de mai sus, Clientul nu are dreptul de a solicita daune-interese de la Furnizorul de servicii.
6. Anumite Bilete speciale de admitere dau dreptul de intrare doar unui anumit grup de utilizatori (bilete pentru copii, bilete pentru seniori, bilete pentru profesioniști etc.). Furnizorul de servicii nu verifică dreptul la plată în momentul achiziției. Cu toate acestea, Organizatorul evenimentului are dreptul, prin intermediul personalului de securitate care lucrează la locul de desfășurare a evenimentului, să verifice dacă deținătorul biletului are dreptul de a utiliza biletul de intrare special. Accesul poate fi refuzat până când deținătorul biletului poate justifica faptul că are

dreptul de a utiliza un astfel de bilet special. În cazul în care intrarea este refuzată din motivele de mai sus, Clientul sau deținătorul biletului nu are dreptul de a solicita despăgubiri.

7. În anumite cazuri, biletele permit accesul doar la anumite zone din cadrul evenimentului.

8. Evenimentul poate fi accesat exclusiv pe riscul propriu al vizitatorului. Deși Organizatorul evenimentului va lua toate măsurile rezonabile pentru a asigura desfășurarea în siguranță a evenimentului, Furnizorul de servicii nu își asumă nicio responsabilitate pentru orice vizitator care se comportă iresponsabil. Persoanelor aflate sub influența drogurilor, în stare de ebrietate sau sub influența altor substanțe psihedelice li se va refuza accesul, chiar dacă prezintă un bilet valabil.

9. În cadrul Evenimentului se pot efectua înregistrări video și audio în care pot fi înregistrați vizitatorii evenimentului. Vizitatorul evenimentului nu poate pretinde nicio compensație sau plată din partea Furnizorului de servicii pentru astfel de înregistrări.

10. Vizitatorii pot fi îndepărtați de la eveniment în cazul în care încalcă termenii și condițiile, termenii evenimentului sau ai locului de desfășurare, încalcă orice reguli sau reglementări specificate de personalul de securitate sau de alt personal de ordine pentru a asigura divertismentul neîntrerupt al celorlalți vizitatori ai evenimentului. În cazul unei astfel de respingeri, Furnizorul de servicii nu poate fi considerat responsabil pentru despăgubiri.

11. Organizatorul Evenimentului își rezervă dreptul de a face modificări justificate la program, la artiști sau la distribuție sau la eveniment.

12. Furnizorul de servicii va lua toate măsurile rezonabile pentru a se asigura că Clienții sunt informați și că returnarea biletelor este facilitată în cazul în care Evenimentul este anulat și Termenii și Condițiile Generale ale organizatorului evenimentului obligă Furnizorul de servicii să emită restituiri de bilete. Cu toate acestea, Clientul acceptă că, în cazul în care un Eveniment este anulat, Organizatorul Evenimentului ia decizia referitoare la procesul, locul și termenul de rambursare a biletelor, iar realizarea acestora va fi responsabilitatea Organizatorului Evenimentului. În absența unei astfel de atribuții din partea Organizatorului evenimentului de a rambursa biletele, Furnizorul de servicii nu va fi responsabil pentru rambursarea prețului biletelor. Rambursările vor fi emise în perioada specificată de organizatorul evenimentului, dar în termen de maximum 90 de zile. Nici Organizatorul evenimentului, nici compania de rambursare nu va fi responsabilă pentru plata oricăror daune sau cheltuieli suplimentare, reale sau percepute, în plus față de prețul real al biletului. Nu se vor face rambursări în alte cazuri decât anularea evenimentului. În cazul în care evenimentul este anulat, legitimitatea rambursării prețului oricăror servicii utilizate în timpul achiziționării biletului se va judeca pe baza faptului că aceste servicii au fost finalizate de către furnizorul serviciului respectiv.

13. În cazul în care Clientul sau Furnizorul de servicii nu își poate îndeplini obligațiile din cauza războiului, rebeliunii, actelor de terorism, grevelor, accidentelor, incendiilor, blocajelor, inundațiilor, unei decizii, acțiuni sau sugestii a unei autorități epidemiologice, dezastrelor

naturale, întreruperii grave a aprovizionării cu energie sau oricărui alt obstacol imprevizibil și inevitabil care nu este de competența sa, niciuna dintre aceste părți nu va fi răspunzătoare pentru orice pierdere sau prejudiciu care rezultă din aceste evenimente. În cazul în care un eveniment este anulat ca urmare a circumstanțelor enumerate mai sus, Organizatorul evenimentului sau Furnizorul de servicii va informa Clienții cât mai curând posibil. Atunci când obstacolul a fost înlăturat, Organizatorul evenimentului poate, la discreția sa, să înlocuiască evenimentul în curs de desfășurare, presupunând că numărul de evenimente afectate de anulare, natura obstacolului, numărul de clienți afectați și capacitatea Organizatorului evenimentului permit acest lucru. Furnizorul de servicii nu este obligat să ramburseze prețul de achiziție al biletului în cazul în care evenimentul nu se desfășoară din motivele enumerate în această secțiune.

## **XI. Mărcile comerciale care apar pe site și drepturile de autor**

1. Mărcile comerciale afișate pe website-ul Serviciului sunt proprietatea exclusivă a Furnizorului de servicii sau a altor deținători de drepturi. Aceste denumiri nu pot fi utilizate în niciun fel, distribuite sau publicate fără acordul scris expres și prealabil al Furnizorului de servicii sau al deținătorului drepturilor de autor.

2. Informațiile și alte documente disponibile pe website sunt protejate prin drepturi de autor; deținătorii acestor drepturi sunt Furnizorul de servicii și proprietarii drepturilor de autor. Informațiile și alte materiale disponibile pe website nu pot fi utilizate în alte scopuri decât cele ale website-ului, nu pot fi copiate, publicate sau distribuite de către terți fără acordul scris expres și prealabil al Furnizorului de servicii sau al deținătorilor drepturilor de autor.

3. Furnizorul de servicii obține drepturi de utilizare nelimitate și exclusive în legătură cu orice note (de exemplu, chat, blog), comentarii, sugestii și idei făcute de către Client cu privire la utilizarea website-ului, dar acest lucru nu înseamnă că oricare dintre intrări, comentarii etc. ar trebui să reflecte opiniile Furnizorului de servicii. Furnizorul de servicii este îndreptățit, fără limitare, să utilizeze, să transmită, să publice, să șteargă sau să publice comentariile utilizatorilor website-ului fără a fi obligat să plătească nicio compensație.

## **XII. Procedura de reclamații**

1. Detaliile referitoare la sediul Furnizorului de servicii, la locația pentru gestionarea reclamațiilor, la adresa poștală și la adresa de e-mail se găsesc în anexa 1 la prezentele TCG.

2. Clientul poate notifica Furnizorul de servicii cu privire la orice reclamație referitoare la comportamentul, acțiunile sau insuccesele Furnizorului de servicii care sunt în legătură directă cu vânzarea și distribuția produsului.

3. Furnizorul de servicii va răspunde la orice reclamație pe fond în termen de 30 de zile de la primirea acesteia și va trimite răspunsul său Clientului, în primul rând la adresa de e-mail furnizată de Client. În cazul în care Furnizorul de servicii respinge reclamația, ar trebui să se precizeze motivele. În cazul în care reclamația este respinsă, Furnizorul de servicii trebuie să informeze în scris Clientul cu privire la autoritatea sau organismul de arbitraj care poate fi contactat, în funcție de natura reclamației. Furnizorul de servicii trebuie să furnizeze adresa poștală a autorității competente sau a organismului de arbitraj relevant pentru sediul central al Furnizorului de servicii.

4. Furnizorul de servicii nu este implicat în activități de servicii publice; prin urmare, nu este supus normelor speciale care reglementează astfel de activități (operarea de servicii specializate pentru clienți, ore de deschidere prelungite, posibilitatea de a rezerva întâlniri, disponibilitate continuă, ore de check-in de cinci minute, ofițer de protecție a clienților etc.).

### **XIII. Dispoziții finale**

1. Furnizorul de servicii are dreptul de a utiliza subcontractori și operatori. Acesta este responsabil pentru subcontractanți ca și cum ar fi prestat el însuși serviciul.

2. Prezentele TCG sunt redactate în limba engleză, iar interpretarea lor este guvernată de normele dreptului maghiar.

3. Aspectele nereglementate de prezentele TCG sunt supuse dispozițiilor relevante ale Codului civil.