

# MARGITSZIGETI SZÍNHÁZ NONPROFIT KFT.

## PANASZKEZELÉS

### 1. Panaszkezelési fogalom meghatározások

1. A Társaság a következő fogalmakat használja a jelen Panaszkezelési Szabályzatban és annak mellékleteiben, ezért javasolja a következő fogalmak részletes áttekintését:

Társaság, Adatkezelő, Szolgáltató	Margitszigeti Színház Nonprofit Kft.
Panasz	A Társaság szolgáltatásaival vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, bejelentés, reklamáció, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Társaság eljárását kéri a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén, amelyet a Társaság teljeskörűen megvizsgálni és megválaszolni köteles. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
Panaszos	Minden olyan, a 2013. évi V. törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Társaság szolgáltatásait igénybe vette, vagy megigényelte, és a Társaság szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben panaszt fogalmazott meg, amelyet a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén a Társaság számára eljuttatott.
Ügyfél:	a Társasággal kapcsolatba kerülő fogyasztó, aki a gyakorlatban a Társaság valamely szolgáltatását igénybe vevő természetes, vagy jogi személy.
Fogyasztó	a 2013. évi V. törvény 8:1. S (1) bek. 3. pontja alapján a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
Munkavállaló	<b>a Társasággal megbízási-, munka- vagy egyéb jogviszonyban levő természetes személy, aki a Társaság szolgáltatásai ellátásának, teljesítésének feladatával van megbízva és akinek tevékenységével kapcsolatban a Társaság teljes felelősséget vállal a panaszosok és más harmadik személyek irányában.</b>

## 2. A szabályzat alapelvei

---

### 1.1. A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve

A Társaság számára a legfontosabb, hogy Ügyfelei mindig elégedettek legyenek az általa nyújtott szolgáltatásokkal. Ezért a Társaság a panaszokat pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki, mely vizsgálat minőségbiztosítási és minőségjavítási információkat is hordozhat.

Az elvnek megfelelően, a Társaság kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

### 1.2. A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve

A Társaság a panaszokat és Panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

## 3. A panaszbejelentés módjai

---

A panasz szóban (személyesen vagy telefonon) és írásban (személyesen, postai levélben, elektronikus levélben) nyújtható be a Társasághoz:

### Jegyértékesítéssel kapcsolatban:

- **személyesen:**  
a panaszügyintézés helye: a Társaság jegyirodája: 1065 Budapest Nagymező u. 68., Kedd - Péntek: 13:00 18:00
- **telefonon:**  
a +36 1/229-1492 telefonszámon (hívásfogadási idő: Kedd Péntek: 13:00 — 18:00)
- **írásbeli panasz:**
  - a Társaság székhelyén átadott irat útján;
  - postai úton: a 1054 Budapest, Bajcsy Zsilinszky út 36-38. I. emelet 12. címre küldve
  - elektronikus levélben (email cím: [jegy@margitszigetisinhaz.hu](mailto:jegy@margitszigetisinhaz.hu))

### Egyéb panaszbejelentés:

- **személyesen:**  
a panaszügyintézés helye a Társaság telephelye: 1054 Budapest, Bajcsy Zsilinszky út 36-38. I. emelet 12., minden munkanapon 10:00 órától 16:00 óráig
- **telefonon:**

a 36 1444 9004 telefonszámon (hívásfogadási idő minden munkanapon 10:00 órától 16:00 óráig)

- **írásbeli panasz:**

- személyesen vagy más által a Társaság székhelyén átadott irat útján;
- postai úton, a 1054 Budapest, Bajcsy Zsilinszky út 36-38. I. emelet 12. címre küldve
- elektronikus levélben (email cím: igazgatosag@margitszigetisinhaz.hu)

#### **4. Panaszkezelési eljárás**

---

Panaszos panaszát szóban vagy írásban közli a Társasággal. Telefonon (vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával) közölt szóbeli panaszt a Társaság köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A panaszkezelési azonosító számot a Társaság a Panaszossal közli.

Amennyiben a Panaszos panaszát szóban teszi meg, úgy arról a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság a szóbeli panaszt annak közlése után azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az azonnali orvosolás lehetséges, úgy a Társaság a jegyzőkönyvben feljegyzi az orvoslás módját, idejét is, és a jegyzőkönyvet iktatja, a jogszabályokban meghatározott ideig nyilvántartja, egy példányát a Panaszosnak megküldi/átadja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha a Panaszos a panasz megoldásával, kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, illetve közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Társaság az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg Társaság, az írásban benyújtott panaszokra vonatkozó rendelkezésekkel összhangban.

Ha a panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 30 naptári napon belül nem válaszolható meg, a Társaság ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A válasz a Panaszos számára történhet postai úton, vagy elektronikus úton küldött levél (e-mail) útján.

A panaszügyben hozott érdemi döntésnek pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indokolással ellátottnak kell lennie. Amennyiben a döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak rendelkezését is ismertetni kell. A döntés közlésével egyidejűleg tájékoztatni kell a Panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

A panasznyilvántartás

A Társaság a panaszokat és az arra adott választ beazonosíthatóan és visszakereshetően nyilvántartja (a vonatkozó, hatályos jogszabályban meghatározott határideig megőrzi és azt a felügyeleti szerv kérésére bemutatja).

A nyilvántartás tartalmazza az egyes panaszok okait képező tényeket, a feltárt tényeket, eseményeket, eljárási cselekményeket, a Társaság részéről eljáró személyeket, tartalmazza az írásbeli panaszt vagy annak másolatát, a vonatkozó időpontokat.

A nyilvántartásból az egyes panaszokra adott válaszadási határidőnek egyértelműen megállapíthatónak kell lennie.

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakította ki, hogy az alkalmas legyen statisztikák készítésére, melynek célja többek között a panasz ügyintézés hatékonyságának mérése, illetve a panaszügyekből tevőható tapasztalatok beépítése a minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszerbe.