

Margitszigeti Színház Nonprofit Kft.
előadásokkal kapcsolatos panaszkezelés

1. Az előadások látogatói a Margitszigeti Színház Nonprofit Kft. (székhelye: 1007 Budapest, Margitsziget Szabadtéri Színpad és Víztorony 23800/3 hrsz.; adószám: 27986712-2-41; képviseli: Bán Teodóra ügyvezető - a továbbiakban: Színház) által üzemeltett Margitszigeti Színház előadásaival összefüggő szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszait, észrevételeit az alábbi helyen és elérhetőségeken, szóban vagy írásban jelezheti:

Postai úton:
1052 Budapest, Bajcsy Zsilinszky út 36 -38. II. emelet 12.

Személyesen:
Margitszigeti Színház Jegyiroda
1065 Budapest Nagymező u. 68.
Telefon: +36 1/229-1492
Mobil: +36 30/393-0471

Nyitvatartás:
Kedd – Péntek: 13:00 – 18:00

Margitszigeti Színház Jegypénztár
1007 Budapest, Margitsziget Szabadtéri Színpad és Víztorony 23800/3 hrsz.
Telefon: +36 1/340-4196
E-mail: jegy@margitszigetiszhaz.hu
E-mail: penztar@margitszigetiszhaz.hu

Nyitvatartás:
2024. április 5. – szeptember 29.
hétfő: zárva
kedd-péntek: 12:00 – 18:00
szombat-vasárnap: 10:00 – 18:00

E-mailen: jegy@margitszigetiszhaz.hu

Margitszigeti Színház Nonprofit Kft. tájékoztatja a látogatókat, hogy a jegyértékesítéssel kapcsolatos panaszkezelésre a Jegyvásárlással kapcsolatos általános szerződési feltételek XII. pontjában foglaltak az irányadók.

<https://margitszigetiszhaz.jegy.hu/articles/4/a-jegyvasarlas-altalanos-szerzodesi-feltetelei-aszf>

2. Panaszkezeléssel kapcsolatos fogalom meghatározások:

- *Panasz:* A panasz a Színház szolgáltatásaival vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, bejelentés, reklamáció, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Színház eljárását kéri a jelen tájékoztatóban meghatározott módok valamelyikén, amelyet a Színház teljes körűen megvizsgálni és megválaszolni köteles.
- *Látogató:* a Színházzal kapcsolatba kerülő fogyasztó, a Színház előadásokkal kapcsolatos szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy, aki a Színház előadásaival kapcsolatos szolgáltatásokkal szemben panaszt fogalmazott meg, a jelen tájékoztatóban meghatározott módok valamelyikén, amelyet a Színház számára eljuttatott.
- *Fogyasztó:* a 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bek. 3. pontja alapján a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

3. A Színház a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Látogató a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Színház a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Látogatónak átadni; a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a látogatónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

3. Az írásbeli panaszt a Színház a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzéte iránt, elsősorban ha a Látogató által megadott e-mail címre történő megküldéssel. A panaszt elutasító álláspontját a Színház indokolni köteles.

4. A Színház tájékoztatja a Látogatókat, hogy a panaszuk elutasítása esetén jogosultak a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerinti fogyasztóvédelmi hatósági jogkörrel rendelkező kormányhivatalhoz fordulni jogorvoslatért. Az adott ügy elbírálására a Látogató, illetve a Színház székhelye szerinti kormányhivatal illetékes. A kérelem bármelyik illetékes kormányhivatalhoz benyújtható.

A Színház székhelye szerint illetékes kormányhivatal:
 Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály
 Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.
 Telefon: +36-1-450-25-98
 E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

5. A Színház tájékoztatja a Látogatókat, hogy a panaszuk elutasítása esetén jogosultak békéltető testülethez fordulni. Panaszos a lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testület elérhetőségét, lakóhelyének megadásával, az alábbi linkre kattintva érheti el: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>
 A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Színház székhelye szerint illetékes békéltető testület:
Budapesti Békéltető Testület
Cím:1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: +36-1-488-21-86
Telefon: +36-1-488-21-31

A panasz elutasítása esetén a Színház egyedileg tájékoztatja a Látogatót arról, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárását.

6. Színház a panasszal, a panasz felvételével, jegyzőkönyvbe vételével és/vagy nyilvántartásával kapcsolatban a következő adatokat kezeli, kérheti a Látogatótól, betartva a vonatkozó jogszabályokat, különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényeket, valamint az adatvédelemmel kapcsolatos belső szabályozást:

- panasz azonosítója
- panasz beérkezésének időpontja
- panaszos neve
- panaszos telefonszáma
- a hívás időpontja (ha telefonon történt a panasz bejelentése)
- a beszélgetés során megadott személyes adatok
- számlázási/levelezési cím
- panaszolt szolgáltatás
- csatolt dokumentumok
- panasz oka
- maga a panasz
- panaszos igénye

A Látogató fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság, a kapcsolattartás és a hatékony panaszkezelés miatt van szükség.

A bekért és/vagy rendelkezésre bocsátott személyes adatok és azokhoz kapcsolódó nem személyes adatok kizárólag a panaszkezelés célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálnak és nem szolgálhatnak egyéb adatkezelési célt.

Egyebekre a Színház Adatvédelmi tájékoztatójában foglaltak az irányadók.