

**SOLTIS LAJOS SZÍNHÁZ MŰVELŐDÉSI EGYESÜLET
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT****1. Panaszkezelési fogalom meghatározások**

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

Társaság	Soltis Lajos Színház Művelődési Egyesület
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 kér 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	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.

2. A szabályzat alapelvei*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 adjon, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

Egyesület elnökének aláírása:



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:

- panaszügyintézés **személyesen** a Társaság telephelyén (9500 Celldömölk Koptik Odó u. 2.) jegyértékesítési időben
- **telefonon** a +36-20/980-0383 telefonszámon (hívásfogadási idő: keddenként 11:00 — 14:00)
- **írásban:**
 - a Társaság telephelyén (9500 Celldömölk Koptik Odó u. 2.) átadott irat útján
 - postai úton: a 9500 Celldömölk Dr. Géfin tér 1. címre küldve
 - elektronikus levélben (e-mail cím: soltisszinhaz@gmail.com)

Egyéb panaszbejelentés:

- panaszügyintézés **személyesen** a Társaság telephelyén (9500 Celldömölk Koptik Odó u. 2.) jegyértékesítési időben
- **telefonon** a +36-20/335-1765 telefonszámon (hívásfogadási idő: keddenként 14:00 — 17:00)
- **írásban:**
 - a Társaság telephelyén (9500 Celldömölk Koptik Odó u. 2.) átadott irat útján
 - postai úton: a 9500 Celldömölk Dr. Géfin tér 1. címre küldve
 - elektronikus levélben (e-mail cím: soltisszinhaz@gmail.com)

4. Panaszkezelési eljárás

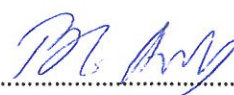
Panaszos panaszát szóban vagy írásban közli a Társasággal. A telefonon vagy elektronikus úton közölt panaszt a Társaság köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A panaszkezelési azonosító számot a Társaság a Panaszossal közli. Amennyiben a Panaszos panaszát szóban teszi meg, úgy arról a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel. *(Jegyzőkönyv minta – 1. számú melléklet)*

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 személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi a panaszra adott válasszal együtt. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30

Egyesület elnökének aláírása:



Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Soltis Lajos Színház Művelődési Egyesület
9500 Celldömölk Dr. Géfin tér 1.
adószám: 18882885-2-18

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. § (5) bekezdése alapján

Panaszos neve: _____

Panaszos állandó lakcíme: _____

Panaszos levelezési címe: _____

Panaszos telefonszáma: _____

Panaszos e-mail címe: _____

Értesítés választott módja: _____

A panasz előterjesztésének helye, ideje: _____

A panasz előterjesztésének módja: _____

A panasz egyedi azonosítószáma: _____

A panasz részletes leírása (panasz okának és a konkrét igényeknek a megjelölésével):

A panasz alátámasztására szolgáló, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

A Társaság nyilatkozata a Panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):

Kelt: (település) (év) (hónap) (nap)

.....
Jegyzőkönyv felvevő

.....
Panaszos

A jelen jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

Kelt: (település) (év) (hónap) (nap)

.....
Panaszos

Egyesület elnökének aláírása:

B. L. [Signature]



naptári napon belül küldi meg a Társaság az írásban benyújtott panaszokra vonatkozó rendelkezésekkel egyidőben.

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 határidőig) megőrzi és azt a felügyeleti szerv kérésére bemutatja.

A nyilvántartás (*Panaszkezelési nyilvántartás – 2. számú melléklet*) tartalmazza a panasz egyedi azonosítószámát, a Panaszos nevét, a panaszfelvétel dátumát, a panasz rövid leírását, a jegyzőkönyvhöz kapcsolt mellékletek számát, a Társaság részéről eljáró személyeket.

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 levonható tapasztalatok beépítése a minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszerbe.

Kelt: Celldömölk, 2024.04.12.


Egyesület elnökének aláírása



[illegible]

Egyesület elnökének aláírása:

B1. Ans



