

**A CSOKONAI SZÍNHÁZ ÁLTAL
KIBOCSÁTOTT
AJÁNDÉKUTALVÁNYOK
KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ
SZABÁLYZAT**

**Debrecen,
2019. április 01.**

TARTALOMJEGYZÉK

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.	A szabályzat célja, előzmények	3
2.	A szabályzat személyi hatálya.....	3
3.	A szabályzat időbeli hatálya.....	3
4.	A szabályzat szempontjából releváns szabályzatok, jogszabályok, alkalmazott rövidítések	3
5.	Fogalmak	3
II.	AZ AJÁNDÉKUTALVÁNYOK KIBOCSÁTÁSÁNAK FELTÉTELEI	6
1.	Az ajándékutalványok kibocsátása, nyilvántartásba vétele.....	6
2.	A kibocsátott ajándékutalványok kötelező tartalmi elemei.....	6
3.	Az ajándékutalványok nyilvántartása, tárolása	6
4.	A Színház által kibocsátott ajándékutalványok minősítése.....	7
III.	AZ AJÁNDÉKUTALVÁNYOK FELHASZNÁLÁSA	8
1.	Az ajándékutalványok értékesítése	8
2.	Az ajándékutalványok beváltása	8
3.	Hamis vagy hamisgyanús, illetve sérült ajándékutalványokkal kapcsolatos eljárás	9
IV.	ELJÁRÁS FOGYASZTÓI JOGVITA ESETÉN	10
1.	Fogyasztók tájékoztatása.....	10
2.	A panaszokkal kapcsolatos ügyintézés menete	10
V.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	12
	MELLÉKLETEK	13

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A szabályzat célja, előzmények

Jelen szabályzat **célja**, hogy a **Csokonai Színház** (a továbbiakban: Színház) által kibocsátott ajándékutalványok **kibocsátásának feltételeit, kezelését, megvásárlásának módjait, felhasználását, valamint fogyasztói jogvita esetén alkalmazandó eljárás szabályait meghatározza.**

A szabályzat célja továbbá, hogy meghatározásra kerüljenek azok az irányelvek, előírások, valamint felelősség- és hatáskörök, amelyeket az ajándékutalványok forgalmazása és kezelése folyamán érvényesíteni kell. Szabályozza továbbá az ajándékutalványok kezelésének bizonylati rendjét, a vezetendő nyilvántartások rendszerét.

2. A szabályzat személyi hatálya

Jelen szabályzat hatálya kiterjed valamennyi, a Színháznál alkalmazásban álló – az ajándékutalványokkal kapcsolatos feladatokat ellátó - közalkalmazottra.

3. A szabályzat időbeli hatálya

- A szabályzatot a Színház igazgatója adja ki.
- A szabályzat visszavonásig érvényes.

4. A szabályzat szempontjából releváns szabályzatok, jogszabályok, alkalmazott rövidítések

- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Számviteli tv.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi tv.),
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa tv.),
- a Debreceni Intézményműködtető Központ (a továbbiakban: DIM) mindenkor hatályos Pénzkezelési Szabályzata.

5. Fogalmak

5.1. Utalvány

Olyan eszköz, amelyet termékértékesítés, illetve szolgáltatásnyújtás ellenértékeként, illetve részellenértékeként kell elfogadni, és amely esetében magán az eszközön vagy a kapcsolódó dokumentációban - ideértve az eszköz általános szerződési feltételeit is - fel van tüntetve a beszerezhető termékeknek, igénybe vehető szolgáltatásoknak vagy azok lehetséges értékesítőinek, szolgáltatóinak a megnevezése.

5.2. Egycélú utalvány

Olyan utalvány, amelynek kibocsátásakor ismert az utalvány tárgyát képező termék értékesítésének, szolgáltatás nyújtásának teljesítési helye, valamint az adott termékértékesítés, szolgáltatásnyújtás után fizetendő adó összege.

5.3. Többcélú utalvány

Az egycélú utalványtól eltérő utalvány.

5.4. Utalvány beváltása

Utalvány termékértékesítés, szolgáltatásnyújtás ellenértékeként, illetve részellenértékeként történő elfogadása.

5.5. Utalvány beváltója

Aki az utalványt termékértékesítés, szolgáltatásnyújtás ellenértékeként, illetve részellenértékeként saját név alatt elfogadja.

5.6. Szigorú számadási kötelezettség

A készpénz kezeléséhez, más jogszabály előírása alapján meghatározott gazdasági eseményekhez kapcsolódó bizonylatokat (ideértve a számlát, az egyszerűsített adattartalmú számlát és a nyugtát is), továbbá minden olyan nyomtatványt, amelyért a nyomtatvány értékét meghaladó vagy a nyomtatványon szereplő névértéknek megfelelő ellenértéket kell fizetni, vagy amelynek az illetéktelen felhasználása visszaélésre adhat alkalmat, szigorú számadási kötelezettség alá kell vonni.

A szigorú számadási kötelezettség a bizonylatot, a nyomtatványt kibocsátót terheli.

A szigorú számadás alá vont bizonylatokról, nyomtatványokról a kezelésükkel megbízott vagy a kibocsátásukra jogosult személynek olyan nyilvántartást kell vezetni, amely biztosítja azok elszámoltatását.

5.7. Fogyasztó

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet

[a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

E szabályzat vonatkozásában fogyasztó a Színház által kibocsátott ajándékutalványt megvásárló, vagy megvásárolni kívánó, az ajándékutalványt beváltó, vagy beváltani kívánó természetes vagy jogi személy.

5.8. Áru

A fogyasztóvédelmi törvény alkalmazásában a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás.

5.9. Fogyasztói jogvita a fogyasztóvédelmi törvény alapján

A fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

E szabályzat alkalmazásában fogyasztói jogvita a Színház és a Színház által kibocsátott ajándékutalványt megvásárló, vagy beváltó, vagy megvásárolni vagy beváltani kívánó természetes vagy jogi személy között a vásárlással, beváltással, vagy annak szándékával, az ajándékutalványokkal kapcsolatosan a Színház által nyújtott szolgáltatással a fentiek szerint kapcsolatos, vitás ügy.

5.10. Békéltető testület

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 békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

II. AZ AJÁNDÉKUTALVÁNYOK KIBOCSÁTÁSÁNAK FELTÉTELEI

1. Az ajándékutalványok kibocsátása, nyilvántartásba vétele

Az ajándékutalványok kibocsátója a Színház. Az ajándékutalványok kibocsátása 1.000, -Ft-os, 2.000, -Ft-os, 5.000, -Ft-os címletekben azok gyártásával történik, melyet a Színház külső szolgáltatóként rendel meg, a DIM mindenkor Beszerzési Szabályzatában foglaltak szerint.

Az ajándékutalvány kibocsátásáról a Színház igazgatója dönt, a gyártásra a forgalom által igényelt mennyiségben, szakaszosan kerül sor.

A beszerzett, legyártott ajándékutalványok elsődleges nyilvántartásba vételét a számla és a legyártott ajándékutalványok alapján a DIM végzi el.

A DIM az ajándékutalványokat szigorú számadási kötelezettséggel tartja nyilván. A nyilvántartásba vételt követően az ajándékutalványokat a DIM adja át értékesítésre a Színház részére. Az átadás-átvételt dokumentálni kell (jegyzőkönyv, az átadott ajándékutalványok címlet és sorszám szerinti jegyzéke).

A Színház a legyártott, a DIM-től szabályszerűen értékesítésre átvett ajándékutalványokat bevételezi, a jegypénztárban elhelyezett páncélszekrényben tárolja és őrzi, és címlet és sorszám szerint nyilvántartja.

2. A kibocsátott ajándékutalványok kötelező tartalmi elemei

- a kibocsátó adatai
- az ajándékutalványra való utalás
- a kibocsátási érték
- a felhasználási időszak
- értékesítési és beváltási információk helye
- sorszám, mely egyértelműen azonosít (sorozatszám, jel, stb.)
- egyéb biztonsági elemek (vízjel, hologram, stb.)
- az ajándékutalvány érvényesítésére vonatkozó szabályok: az értékesítéskor az ajándékutalványra felkerülnek az érvényességet igazoló információk: kiadás dátuma, aláírás, bélyegző)

3. Az ajándékutalványok nyilvántartása, tárolása

A saját kibocsátású ajándékutalványokról - névértékenként és kibocsátási évenként külön-külön - a Színház Szervezési részlege nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza az utalvány sorszámát, az értékesítés és a beváltás időpontjait, illetve az értékesítést és beváltást végző jegypénztáros nevét.

Az ajándékutalványok címlet szerint osztályozva kerülnek tárolásra az értékesítés, ill. érvényesítés pillanatáig.

Az ellenértékként elfogadott, saját kibocsátású ajándékutalványokat lyukasztással érvényteleníteni kell, és e tény a nyilvántartásba fel kell vezetni. Az érvénytelenített saját kibocsátású ajándékutalványokat - a DIM Pénzkezelési Szabályzatában foglaltaknak

megfelelően – a napi pénztárjelentés elszámolásához, az utalvány nyilvántartás releváns lapjának másolatával együtt mellékelni szükséges.

Az értékesítésre nem került ajándékutalványok állományát elkülönítetten kell nyilvántartani.

A Színházban őrzött, nem értékesített saját kibocsátású ajándékutalványok záró készletét évente legalább egyszer, a DIM Eszközök és források leltározási és leltárkészítési szabályzatában foglaltak szerint leltározni szükséges.

4. A Színház által kibocsátott ajándékutalványok minősítése

A Színház döntése értelmében – valamint a jelen szabályzatban meghatározottak és az ÁFA-törvényben foglaltak alapján - a Színház által kibocsátott ajándékutalványok többcélú utalványnak minősülnek.

III. AZ AJÁNDÉKUTALVÁNYOK FELHASZNÁLÁSA

1. Az ajándékutalványok értékesítése

A Színház által kibocsátott ajándékutalványok a Színház jegypénztárában kerülnek értékesítésre. Az ajándékutalványok 1.000, -Ft-os, 2.000, -Ft-os, és 5.000, -Ft-os címletekben kerülnek kibocsátásra.

Amennyiben a fogyasztó a Színház jegypénztárában ajándékutalvány vásárlási szándékát jelzi, úgy a jegypénztáros részére ajándékutalványt értékesít, a DIM Pénzkezelési Szabályzatában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, az értékesítésről pénztárgéppel nyugtát, kérésre számlát állít ki. Az ajándékutalvány ellenértékét készpénzzel vagy bankkártyával, vagy banki átutalás útján lehet kiegyenlíteni.

Értékesítéskor az ajándékutalványt érvényesíteni kell. Az érvényesítést a jegypénztáros végzi, azzal, hogy az ajándékutalványra felvezeti annak érvényességét igazoló információkat: kiadás dátuma, aláírás, bélyegző, felhasználási időszak vége.

Az ajándékutalványok az értékesítés évét követő év december 31. napjáig használhatók fel, az értékesítéskor e tény az ajándékutalványon fel kell tüntetni.

2. Az ajándékutalványok beváltása

Az ajándékutalvány beváltása az ajándékutalvány elfogadását jelenti a Színház által nyújtott szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére az ajándékutalvány beváltója által.

Az ajándékutalvány beváltása a Színház jegypénztárában történik

Az ajándékutalványok a Színház által nyújtott, alábbi szolgáltatások ellenértékének a kiegyenlítésére használhatók fel:

- színházjegy,
- színházbérlet,
- a Hitel című folyóiratnak Színház által forgalmazott kiadványainak vásárlására,
- a Színház jegy- és bérletértékesítésre vonatkozó szabályzatában meghatározott „színházbejárás program”.

Egy beváltás során több ajándékutalvány is felhasználható.

Az ajándékutalvány készpénzre nem váltható, ez azt jelenti, hogy amennyiben az ajándékutalvány névértéke magasabb, mint az igénybe venni kívánt szolgáltatás ellenértéke, úgy abból készpénz visszaadására nincs lehetőség.

Amennyiben a beváltás során az igénybe venni kívánt valamely szolgáltatás ellenértéke magasabb, mint az ajándékutalvány névértéke, úgy a szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése egyéb fizetési módokkal is kiegészíthető.

Az ajándékutalvány – ellenérték fejében, vagy ellenérték nélkül történő - átruházása, átengedése nem tilos, ugyanakkor annak üzletszerű tovább forgalmazására nincs lehetőség.

3. Hamis vagy hamis gyanús, illetve sérült ajándékutalványokkal kapcsolatos eljárás

A hamis ajándékutalványok forgalomképtelenek, tehát a Színház által nyújtott szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítésére nem használhatók fel.

A sérült ajándékutalványok sem forgalomképesek.

A forgalomképtelen ajándékutalványok átvételét a Színház jogosult megtagadni.

A hamis vagy hamis gyanús ajándékutalványokat a Színház minősítésüket, címletüket és sorszámukat feltüntetve elismervénnyel átveheti, de azok a Színház által nyújtott szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére nem használhatók fel. (kivéve, ha az ilyen módon átvett ajándékutalványokról a lefolytatott eljárás során bebizonyosodik, hogy azok nem hamisak, vagy hamisítottak).

Amennyiben a forgalomképtelen ajándékutalványok átvételre kerülnek, arról a jegypénztáros a körülményeket rögzítő jegyzőkönyvet készít, az ügyben vizsgálatot kezdeményez, és az ilyen ajándékutalványokról külön nyilvántartást vezet.

A vizsgálatot a Szervezési részlegvezető folytatja le, vizsgálóbizottság kijelölésével. A vizsgálat eredményét az igazgató elé tárja, aki az ügy érdekében a rendelkezésre álló adatok alapján dönt. Amennyiben szükséges, az igazgató az ügyben jogosult az illetékes hatóság eljárásának kezdeményezésére.

IV. ELJÁRÁS FOGYASZTÓI JOGVITA ESETÉN

Az ajándékutalványok értékesítésének folyamatával kapcsolatos panaszkezelési feladatokat a Színház végzi. A panaszkezelési feladatok elvégzése nem jelenti azt, hogy a vásárlói igények jogossága esetén a felelősség a Színházat terhelné.

1. Fogyasztók tájékoztatása

A Színház az általa kibocsátott ajándékutalványok forgalmazása (értékesítés, beváltás) kapcsán tájékoztatja a Fogyasztót az alábbiakról:

- a) a székhelyének adatai,
- b) a panaszügyintézés helye,
- c) a panaszkezelés módja,
- d) a panaszok közlése érdekében a levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

A Színház tájékoztatása kiterjed a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmazza a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

2. A panaszokkal kapcsolatos ügyintézés menete

A Fogyasztó a Színház által kibocsátott ajándékutalványok forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Színházzal.

A Színház a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Színház a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak átadja,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Fogyasztónak legkésőbb a panaszra adott érdemi válaszával egyidejűleg megküldi.

Az írásbeliség követelményének levél, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Színház iktatja (egyedi azonosítószámmal látja el).

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- c) a Fogyasztó panaszának részletes leírása, a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Színház nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Színház a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az írásbeli panaszt a Színház a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja, és a Fogyasztónak megküldi, elsősorban a Fogyasztó által megadott e-mail címre. A panaszt elutasító álláspontját a Színház indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Színház a Fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Színház a Fogyasztónak megadja az illetékes hatóság, illetve a Színház székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Színház a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A fogyasztói panaszok felvétele a jegypénztáros feladata. A jegypénztáros a jegyzőkönyvet haladéktalanul továbbítja a Szervezési részlegvezetőnek.

A panasz kivizsgálásával kapcsolatos eljárás és vizsgálat lefolytatása a Szervezési részlegvezető feladata. Az ügyben döntéshozatalra a Szervezési részlegvezető előterjesztését követően, az Igazgató jogosult. A Fogyasztó döntésről történő értesítése a Szervezési részlegvezető feladata.

V. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Ez a szabályzat 2019. április 1. napján lép hatályba, és ezzel egyidejűleg minden további, tárgyban kiadott szabályozás hatályát veszti.

Ha jogszabály vagy a felettes szerv a szabályzatban foglaltaktól eltérően rendelkezik, a jogszabályban foglaltaknak, vagy a felettes szerv döntésének megfelelően kell eljárni. Ezen esetekben a szükséges változásokat - a jogszabály hatálybalépését, illetőleg a felettes szerv döntését követő - lehető legrövidebb időn belül át kell a szabályzaton vezetni.

Debrecen, 2019. március 29.



Gemza Péter
igazgató

MELLÉKLETEK

FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÓ

AJÁNDÉKOZZON AJÁNDÉKUTALVÁNYT!

A Csokonai Színház által kibocsátott ajándékutalvány segítségével a legkülönbözőbb alkalmakra ajándékozható "Csokonai" színházi élmény. A megajándékozottak saját maguk választhatnak a műsoron lévő előadásaink közül.

- A saját kibocsátású ajándékutalványokat 1.000, -Ft-os, 2.000, -Ft-os és 5. 000, -Ft-os címletekben lehet megvásárolni.
- Az értékesítés és a beváltás kizárólag a Csokonai Színház jegypénztárában történik.
- A Csokonai Színház által kibocsátott ajándékutalvány felhasználható:
 - bármely, a Csokonai Színház játszóhelyein bemutatásra kerülő előadásra,
 - a Hítel című folyóirat Csokonai Színház által forgalmazott kiadványainak vásárlására,
 - a Csokonai Színházban szervezett színházbejárás program ellenértékének kiegyenlítésére.
- Az ajándékutalványok beváltási időszakának vége: a vásárlást követő naptári év december 31. napja, mely dátum az ajándékutalványon feltüntetésre kerül. Lejárt ajándékutalványt nem váltunk vissza.
- Az ajándékutalvány átruházható, de nem visszaváltható.
- Az ajándékutalvány készpénzre nem váltható át, ez azt jelenti, hogy amennyiben az ajándékutalvány névértéke magasabb, mint az igénybe venni kívánt szolgáltatás ellenértéke, úgy abból készpénz visszaadására nincs lehetőség.
- Egy beváltás során több ajándékutalvány is felhasználható.
- Amennyiben a megvásárolni tervezett szolgáltatás ellenértéke magasabb, mint a rendelkezésre álló ajándékutalvány értéke, a vásárlás egyéb fizetési módokkal kiegészíthető.
- Az ajándékutalványból a Színház jegypénztárosának visszaadni nem áll módjában.
- A hamis vagy hamisgyanús, vagy sérült utalványt a Színház nem vált be.

FOGYASZTÓVÉDELMI TÁJÉKOZTATÁS - AZ AJÁNDÉKUTALVÁNYOKKAL KAPCSOLATOSAN -

ADATOK

Csokonai Színház
Székhely: 4024 Debrecen, Kossuth u. 10.
Tel: +36 52 417-811
e-mail: igazgatoi.titkarsag@csokonaiszinhaz.hu
weblap: www.csokonaiszinhaz.hu
Törzsszám: 460947
Adószám: 15460943-2-09

PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE

<i>Csokonai Színház Szervezési részleg</i>	Cím: 4024 Debrecen, Kossuth u. 10. (bejárat a Színház jobb oldalán)
	Tel.: +36 52 413 565
	e-mail: szervezes@csokonaiszinhaz.hu
	Nyitva tartás: hétfő-péntek: 9-17 óráig

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának kezdeményezése esetén az illetékességet a fogyasztó lakóhelye, a vállalkozás székhelye, telephelye, valamint a jogsértés elkövetésének helye is megalapozza.

A Színház székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság:

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatala
Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46. sz.
Tel.: +36 52 533 924, Fax: +36 52 327 753
E-mail: fogyasztovedelem.debrecen.jh@hajdu.gov.hu

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez jogosult fordulni.

A Színház székhelye szerint illetékes békéltető testület:

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. sz.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15. sz.
Telefon: +36 52 500 710, +36 52 500 745, Fax: +36 52 500 720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu
A békéltető testületek elérhetősége: www.bekeltetes.hu

A békéltető testület eljárása nem zárja ki az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

ÁLTALÁNOS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYOK

Az ajándékutalványok értékesítésének folyamatával kapcsolatos panaszkezelési feladatokat a Színház végzi. A panaszkezelési feladatok elvégzése nem jelenti azt, hogy a vásárlói igények jogosságáa esetén a felelősség a Színházra terhelne.

A Színház által kibocsátott ajándékutalványok fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartásra, tevékenységre vagy mulasztásra vonatkozó panaszt szóban vagy írásban jogosult előterjeszteni a fogyasztó.

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Színház a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadja. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza a fogyasztó nevét, lakcímét, panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját, a panasz részletes leírását, fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzékét, a Színház nyilatkozatát a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges), a jegyzőkönyvet felvevő személy és (személyes jelenlét esetén) fogyasztó aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét, a panasz egyedi azonosítószámát (telefonon közölt panasz esetén). Az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszoljuk, és intézkedünk annak közlése iránt, elsősorban a Fogyasztó e-mail címére. Panaszt elutasító álláspont esetén jogszabályi kötelezettségünknek eleget téve, indoklással ellátva küldjük meg válaszlevelünket.

A Színház nem folytat közszolgáltatási tevékenységet, így nem vonatkoznak rá az ilyen tevékenységet folytató szolgáltatókra vonatkozó speciális törvényi szabályok (speciális ügyfélszolgálat működtetése, meghosszabbított ügyfélfogadási idő, előzetes időpont foglalás, folyamatos elérhetőség, öt perces bejelentkezési idő, vásárlóvédelmi referens stb.).

ALAPFOGALMAK

/fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján/

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekon túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.