

**CSOKONAI  
NEMZETI SZÍNHÁZ  
DEBRECEN**

---

**AJÁNDÉKKÁRTYA UTALVÁNY  
SZABÁLYZAT**

---

**Debrecen,  
2024. június 30.**

## TARTALOMJEGYZÉK

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.	A szabályzat célja, előzmények .....	3
2.	A szabályzat tárgyi hatálya .....	3
3.	A szabályzat személyi hatálya.....	3
4.	A szabályzat időbeli hatálya.....	3
5.	A szabályzat szempontjából releváns szabályzatok, jogszabályok, alkalmazott rövidítések .....	3
6.	Fogalmak.....	3
II.	AZ AJÁNDÉKKÁRTYA UTALVÁNYOK KIBOCSÁTÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	6
1.	Az ajándékkártya utalványok kibocsátása, nyilvántartásba vétele.....	6
2.	A kibocsátott ajándékkártya utalványok kötelező tartalmi elemei.....	6
3.	Az ajándékkártya utalványok nyilvántartása, tárolása .....	6
4.	A Színház által kibocsátott ajándékkártya utalványok minősítése.....	7
III.	AZ AJÁNDÉKKÁRTYA UTALVÁNYOK FELHASZNÁLÁSA.....	8
1.	Az ajándékkártyák értékesítése .....	8
2.	Az ajándékkártyák beváltása .....	8
3.	Hamis vagy hamisgyanús, illetve sérült ajándékkártya utalványokkal 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 Nemzeti Színház Debrecen** (a továbbiakban: Színház) által forgalmazott ajándékkártya **kibocsátásának, feltöltésének 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 ajándékkártya forgalmazása és kezelése folyamán érvényesíteni kell. Szabályozza továbbá az ajándékkártya kezelésének bizonylati rendjét, a vezetendő nyilvántartások rendszerét.

## 2. A szabályzat tárgyi hatálya

A jelen szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Színház által jelen szabályzat hatályba lépésének napjától kibocsátott ajándékkártya utalványokra, az azokkal kapcsolatos eljárásokra, jogokra és kötelezettségekre.

## 3. A szabályzat személyi hatálya

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

## 4. A szabályzat időbeli hatálya

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

## 5. 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.

## 6. Fogalmak

### 6.1. Ajándékkártya mint 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.

### **6.2. 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.

### **6.3. Többcélú utalvány**

Az egycélú utalványtól eltérő utalvány.

### **6.4. Ajándékkártya utalvány beváltása**

Ajándékkártya utalvány termékértékesítés, szolgáltatásnyújtás ellenértékeként, illetve részellenértékeként történő elfogadása.

### **6.5. Ajándékkártya utalvány beváltója**

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

### **6.6. 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.

### **6.7. 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 – 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 fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, 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 fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is,

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

### **6.8. Áru**

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

### **6.9. 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 ajándékkártya utalványt megvásárló, vagy beváltó, vagy megvásárolni vagy beváltani kívánó természetes vagy jogi személy között a vásárlással, beváltással, vagy annak szándékával, az ajándékkártya utalványokkal kapcsolatosan a Színház által nyújtott szolgáltatással a fentiek szerint kapcsolatos, vitás ügy.

### **6.10. Békéltető testület**

Tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett. 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 vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő szakmailag független testület.

## II. AZ AJÁNDÉKKÁRTYA UTALVÁNYOK KIBOCSÁTÁSÁNAK FELTÉTELEI

### 1. Az ajándékkártya utalványok kibocsátása, nyilvántartásba vétele

Az ajándékkártya utalványok kibocsátója a Színház. Az ajándékkártya utalványok kibocsátása a Színház által megrendelt, külső szolgáltató által legyártott plastik kártya feltöltésével történik. A plastik kártyák gyártását a Színház külső szolgáltatóként rendeli meg, a DIM mindenkor Beszerzési Szabályzatában foglaltak szerint.

A plastik kártyák gyártásáról a Színház igazgatója dönt, a gyártásra a forgalom által igényelt mennyiségben, szakaszosan kerül sor.

Minden egyes plastik kártya egyedi azonosítóval: vonalkóddal és sorszámmal kerül legyártásra.

A beszerzett, legyártott, de még fel nem töltött plastik kártyákat a Csokonai Nemzeti Színház Debrecen jegypénztárában elhelyezett páncélszekrényében tárolja és őrzi. A sorszám alapján a jegypénztár nyilvántartást vezet a plastik kártyákról.

### 2. A kibocsátott ajándékkártya utalványok kötelező tartalmi elemei

- a kibocsátó adatai
- az ajándékutalványra való utalás
- a felhasználási időszak
- értékesítési és beváltási információk helye
- sorszám, mely egyértelműen azonosít (sorozatszám, jel stb.)
- egyéb biztonsági elemek (vonalkód)
- az ajándékkártya utalvány érvényesítésére vonatkozó szabályok: az értékesítéskor az ajándékkártya utalványra feltöltésre kerül a vásárló által kért összeg. Az értékesítésről számviteli bizonylat készül, mely bizonylat dátuma segít a kártyán feltüntetett vásárlástól számított egy éves érvényességi idő meghatározásában.
- az ajándékutalvány érvényesítésére vonatkozó szabályok: az értékesítéskor az ajándékutalványra felkerülnek az érvényességet igazoló információk: kiadás dátuma, aláírás, bélyegző)

### 3. Az ajándékkártya utalványok nyilvántartása, tárolása

A saját kibocsátású ajándékkártya utalványokról a Színház Értékesítési-és szervezési részlege nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza az ajándékkártya utalvány sorszámát.

Az értékesítés során az ajándékkártya utalvány feltöltésre kerül a Színház jegyértékesítési tevékenységre irányuló szolgáltatás nyújtásával megbízott külső vállalkozó, a Jegymester Kft. vonatkozó jegyértékesítési online programjába. A program részletes nyilvántartást vezet az ajándékkártya utalvány sorszámával, vonalkódjával beazonosíthatóan a feltöltött összegről, a feltöltés és a beváltás(ok) időpontjáról, az értékesítést vagy a beváltást végző jegypénztáros nevééről.

A Jegymester Kft. programjából a fent részletezett nyilvántartást a jegypénztáros kérésre bármikor letölti.

Az ellenértékként elfogadott, saját kibocsátású ajándékkártya utalványokat a kártya kettévágásával érvényteleníteni kell. A beváltás tényét a Jegymester Kft. nyilvántartásában rögzíteni kell. A beváltás tényéről bizonylat készül, melyet a DIM részére az adott napi pénztárjelentéssel meg kell küldeni.

#### **4. A Színház által kibocsátott ajándékkártya utalványok minősítése**

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

### III. AZ AJÁNDÉKKÁRTYA UTALVÁNYOK FELHASZNÁLÁSA

#### 1. Az ajándékkártyák értékesítése

A Színház által kibocsátott ajándékkártya utalványok kizárólag a Színház jegypénztárában kerülnek értékesítésre. Az ajándékkártya utalványok a vásárló igénye szerinti összeggel kerül feltöltésre a feltölteni kívánt összeg megfizetése mellett.

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

Értékesítéskor az ajándékkártya utalványt a rendszerben kell feltölteni a fogyasztó által kért összeggel. A Jegymester Kft. programjában rögzíteni kell a kártya vonalkódjához és sorszámához a feltölteni kívánt összeget, a feltöltés dátumát, a jegypénztáros nevét. Az értékesítés dátumát az ajándékkártyára fel kell vezetni, és aláírás szignóval ellátni.

Az ajándékkártya utalványok az értékesítés napjától számított egy évig használhatók fel, az értékesítéskor e tényt az ajándékkártyán fel kell tüntetni.

#### 2. Az ajándékkártyák beváltása

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

Az ajándékkártya utalvány beváltása kizárólag a Színház jegypénztárában történik. Az ajándékkártya online jegy- vagy bérletvásárlás során nem használható fel.

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

- színházjegy,
- színházbérlet,
- a Színház jegy- és bérletértékesítésre vonatkozó szabályzatában meghatározott „színházbejárás program”,
- a Színház által megrendezett kiállítások, tárlatok látogatásának belépőjegyére,
- a Színház által kiadott könyvek, kiadványok vásárlására.

Egy beváltás során több ajándékkártya utalvány is felhasználható.

Az ajándékkártya készpénzre nem váltható, ez azt jelenti, hogy amennyiben az ajándékkártya névértéke magasabb, mint az igénybe venni kívánt szolgáltatás ellenértéke, úgy abból készpénz visszaadására nincs lehetőség. Az ajándékkártya utalványon beváltás után maradt összeget egy későbbi vásárlás során fel lehet használni az érvényességi idő lejárta előtt.



Amennyiben a beváltás során az igénybe venni kívánt valamely szolgáltatás ellenértéke magasabb, mint az ajándékkártya utalványra feltöltött összeg, úgy a szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése egyéb fizetési módokkal is kiegészíthető.

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

Az ajándékkártyák közötti pénzmozgás tilos. Ez azt jelenti, hogy az ajándékkártyát kizárólag a fentebb felsorolt szolgáltatások ellenértékének a kiegyenlítésére lehet felhasználni, újabb ajándékkártya vásárlására nem, még akkor sem, ha a lejárat dátum közeleg, így a kártya hamarosan érvényét veszti.

Az ajándékkártyát kizárólag az arra feljegyzett lejárat dátum előtt lehet felhasználni, a lejárt ajándékkártya érvénytelen, nem használható fel.

Ajándékkártyát jogi személyek kizárólag megrendelő alapján, magánszemélyek csak személyesen a jegypénztárban vásárolhatnak, a viszonteladói (bizományos) jegy- és bérletértékesítéssel megbízottak a beszedett bevételért nem vásárolhatnak ajándékkártyát.

### **3. Hamis vagy hamis gyanús, illetve sérült ajándékkártya utalványokkal kapcsolatos eljárás**

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

A forgalomképtelen ajándékkártya utalványok átvételét a Színház jogosult megtagadni.

A hamis vagy hamis gyanús ajándékkártya utalványokat a Színház nem veszi át.

A Jegymester Kft. programjában nem fellelhető ajándékkártya utalványok hamis ajándékkártya utalványnak minősülnek, ezért az ilyen ajándékkártya utalványok átvételét a Színház megtagadja.

## IV. ELJÁRÁS FOGYASZTÓI JOGVITA ESETÉN

Az ajándékkártya utalványok 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 ajándékkártya utalványok 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 ajándékkártya utalványok 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 az Értékesítési részlegvezetőnek, valamint a Kommunikációs és értékesítési vezetőnek.

A panasz kivizsgálásával kapcsolatos eljárás és vizsgálat lefolytatása az Értékesítési részlegvezető és a Kommunikációs és értékesítési vezető feladata. Az ügyben döntéshozatalra a Kommunikációs és értékesítési vezető előterjesztését követően, az Igazgató jogosult. A Fogyasztó döntéséről történő értesítése az Értékesítési részlegvezető feladata.

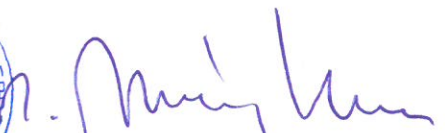
## V. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Ez a szabályzat 2024. június 30. napján lép hatályba, a Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg **a 2022. október 01. napján kiadott Ajándékkártya utalvány szabályzat 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, 2024. június 30.



  
Dr. Mátyássy Szabolcs  
igazgató

## MELLÉKLETEK

---

---



## FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÓ

## AJÁNDÉKOZZON AJÁNDÉKKÁRTYA UTALVÁNYT!

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

- A saját kibocsátású ajándékkártya utalványokat minimum 500.-Ft összeggel lehet feltölteni, és megvásárolni.
- Az értékesítés és a beváltás kizárólag a Csokonai Nemzeti Színház Debrecen jegypénztárában történik.
- A Csokonai Nemzeti Színház Debrecen által kibocsátott ajándékkártya utalvány felhasználható:
  - bármely, a Csokonai Nemzeti Színház Debrecen játszóhelyein bemutatásra kerülő előadásra,
  - a Csokonai Nemzeti Színház Debrecen által szervezett színházbejárás program ellenértékének kiegyenlítésére,
  - a Színház által megrendezett kiállítások, tárlatok látogatására,
  - a Színház által kiadott könyvek, kiadványok vásárlására.

Az ajándékkártya kizárólag ezekre a szolgáltatásokra vehető igénybe, újabb ajándékkártya vásárlására nem használható fel, még akkor sem, ha közeleg az ajándékkártya lejáratának napja.

- Az ajándékkártya utalványok beváltási időszakának vége: a vásárlást követő egy év, mely dátum az ajándékkártya utalványon feltüntetésre kerül. A lejárt ajándékkártya érvénytelen, azt beváltani nem lehet. A lejárt ajándékkártya vissza nem váltható, újabb ajándékkártya vásárlására nem fordítható.
- Az ajándékkártya utalvány átruházható, de nem visszaváltható.
- Az ajándékkártya utalvány készpénzre nem váltható át, ez azt jelenti, hogy amennyiben az ajándékkártya utalványra feltöltött összeg magasabb, mint az igénybe venni kívánt szolgáltatás ellenértéke, úgy abból készpénz visszaadására nincs lehetőség. Későbbi vásárlás alkalmával viszont felhasználható az ajándékkártya utalványon lévő összeg a lejáratú időn belül.
- Egy beváltás során több ajándékkártya utalvány is felhasználható.
- Amennyiben a megvásárolni tervezett szolgáltatás ellenértéke magasabb, mint a rendelkezésre álló ajándékkártya utalvány értéke, a vásárlás egyéb fizetési módokkal kiegészíthető.
- Az ajándékkártya utalványból a Színház jegypénztárosának visszaadni nem áll módjában.
- A hamis vagy hamisgyanús, vagy sérült utalványt a Színház nem vált be.

- **Ajándékkártyát jogi személyek megrendelő alapján, magánszemélyek csak személyesen a jegypénztárakban vásárolhatnak, a viszonteladói (bizományos) jegy- és bérlet értékesítők a beszedett bevételért nem vásárolhatnak ajándékkártyát.**



# FOGYASZTÓVÉDELMI TÁJÉKOZTATÁS - AZ AJÁNDÉKKÁRTYÁKKAL KAPCSOLATOSAN -

## ADATOK

Csokonai Nemzeti Színház Debrecen  
**Székhely:** 4024 Debrecen, Kossuth u. 10.  
**e-mail:** [igazgatoi.titkarsag@csokonaiszinhaz.hu](mailto:igazgatoi.titkarsag@csokonaiszinhaz.hu)  
**weblap:** [www.csokonaiszinhaz.hu](http://www.csokonaiszinhaz.hu)  
**Törzsszám:** 460947  
**Adószám:** 15460943-2-09

## PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE

<i>Csokonai Nemzeti Színház Debrecen</i> <i>Értékesítési-és szervezési részleg</i>	Cím: 4024 Debrecen, Kossuth u. 10.
	Tel.: +36 20 241 21 68
	e-mail: <a href="mailto:szervezes@csokonaiszinhaz.hu">szervezes@csokonaiszinhaz.hu</a>
	Nyitvatartási idő: munkanapokon 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 Vármegyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatala**  
**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály**  
**Fogyasztóvédelmi Osztály**  
Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46. sz.  
Tel.: +36 52 533 924, Fax: +36 52 504 105  
E-mail: [fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@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 Vármegyei Békéltető Testület**  
Címe: 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](mailto:bekelteto@hbkik.hu)  
A békéltető testületek elérhetősége: [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)

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

## ÁLTALÁNOS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYOK

Az ajándékkártya utalványok 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.

A Színház által kibocsátott ajándékkártya utalványok 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 közzétevése 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 fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, 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.