



**Cím • Address:** 1095 Budapest, Komor Marcell u. 1.  
**Postafiók • P.O. box:** 1463 Budapest, Pf. 957.  
**Telefon • Telephone:** +36 1555 3000

**Fax:** +36 1555 3009  
**E-mail:** info@mupa.hu  
[www.mupa.hu](http://www.mupa.hu)

Iktatószám: 10467-100/2023/1

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 1. A szabályzat célja

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról 2023. évi XXV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a **Müpa Budapest Nonprofit Kft. (továbbiakban Müpa vagy Társaság)** jelen szabályzat keretében rendelkezik a panaszügyek kivizsgálásának, elbírálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjéről. Jelen szabályzat célja, hogy megfelelő keretként szolgáljon a panaszbejelentések tisztességes, kiszámítható, közérthető, transzparens kezelésére, melynek segítségével megelőzhető, felismerhető, és megfelelően kezelhető a panaszos és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentét, erősíthető a panaszos és a Társaság bizalma.

A Társaság a panaszos személyes adatait az Európai Parlament és a Tanács, a természetes személyek személyes adatainak védelméről és ezen adatok szabad áramlásáról szóló 216/679/EU rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli, valamint a Társaság a honlapján az adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatást tesz közzé.

## 2. Értelmező rendelkezések

- a) *a panasz*: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más — így különösen bírósági, közigazgatási — eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat;
- b) *fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;
- c) *szolgáltatás*: ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában;
- d) *áru*: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás;

## 3. A panaszos ügyek intézésének alapelvei

A panasz eljárás során a Társaság szakszerűen, teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával, ügyfélbarát módon jár el. A panaszt tevőkkel szemben a Társaság munkavállalói maximálisan udvarias, segítőkész magatartást kötelesek tanúsítani.

A panaszokat és a panaszosokat objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon az eljárás és szabályok keretében kezeli.

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért a kivizsgálás, elemzés és értékelés során szerzett tapasztalatokat szervesen beépíti a működés rendjébe. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

A panasz vizsgálata mellőzhető ha:

- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz;
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát;
- azonosíthatatlan személy tette a panaszt.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, a panaszost nem érheti hátrány a panasz bejelentés megtétele miatt.

Ha a Társaság számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti. A Társaság a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

A Társaság jogosult a panasz megfelelő kezeléséhez, kivizsgálásához és elintézéséhez a panaszos adatait, képviselő esetében a képviselői jogosultság igazolásához szükséges adatokat és a panasz jellegének megfelelő adatokat bekérni. Az eljárás során az azonosításhoz bekért adatokat a Társaság az adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli, azt a panaszügy elintézésén kívül más célra nem használja fel.

#### **4. A panasz bejelentésének módjai**

A panaszkezelés módja:

a) szóbeli panasz esetén

▶ személyesen

a Müpa épületének (1095 Budapest, Komor Marcell utca 1.) Információs pultjánál munkaszüneti napok, valamint a Müpa épületének egyéb okból történő zárva tartása kivételével minden nap 10-18 óráig, előadások napján az első szünet végéig.

▶ telefonon

a +36 1 555 3000-as telefonszámon munkaszüneti napok, valamint a Müpa épületének egyéb okból történő zárva tartása kivételével minden nap 10-18 óráig, előadások napján az első szünet végéig.

b) írásbeli panasz

▶ postai úton az alábbi címen: 1095 Budapest, Komor Marcell utca 1.

▶ elektronikus levélben az [info@mupa.hu](mailto:info@mupa.hu) vagy a [jegypenztar@mupa.hu](mailto:jegypenztar@mupa.hu) e-mail címen.

#### **5. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység**

Értékesítési és Marketing Igazgatóság Jegyértékesítési és Információs Csoportja.

## 6. A panasszal kapcsolatos eljárás megindítása:

1) A szóbeli panaszt kivizsgálását azonnal meg kell kezdeni, és amennyiben az lehetséges, azonnal orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása és/vagy orvoslása nem lehetséges, a Jegyértékesítési és Információs Csoport munkatársa a panaszról köteles jegyzőkönyvet felvenni. Személyesen közölt szóbeli panasz esetében a panasz részletes leírása a panaszos feladata. A Jegyértékesítési és Információs Csoport munkatársa köteles a panaszról készült jegyzőkönyv egy másolati példányát:

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a panaszosnak átadni;
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (4) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

2) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Jegyértékesítési és Információs csoport munkatársa köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

3) A panaszról felvett jegyzőkönyv mintáját az *1. melléklet* tartalmazza.

4) Az írásbeli panaszt a Társaság - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Társaság indokolni köteles.

5) Az 4) bekezdés szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

6) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

## 7. A panasz nyilvántartása

Az azonnali kivizsgált és/vagy orvosolt panaszok kivételével a panaszokról, valamint az azok rendezéséről, azok megoldását szolgáló intézkedésekről a társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A nyilvántartásban szereplő adatokat deperszonalizáltan, személyes adatok nélkül kell rögzíteni.

## 8. Jogorvoslat

Amennyiben az ügyfél (panaszos) nem ért egyet a Társaság válaszával, annak jellege szerint az alábbi testületekhez, ill. hatóságokhoz fordulhat:

- Békéltető Testület (<http://www.bekeltetes.hu>), illetve
- területileg illetékes bíróság előtt polgári peres eljárást kezdeményezhet.

## 9. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A Társaság évente értékelést végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetőleg csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munkafolyamatokba.

## 10. Hatályba lépés

Jelen szabályzat 2023. december 17-étől hatályos. Jelen szabályzat hatálybalépésével hatályát veszti a korábbi Panaszkezelési Szabályzat (7963-100/2021/1).

Budapest, 2023. december 11.

Jóváhagyta:



Káel Csaba



