

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Etűd-Art Kft weboldala

Hatályos:2026.06.30.

## 1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: Etűd-Art Kft.  
Székhely:1021 Budapest Széher út 15. 1.em. 1.  
Adószám:26545525-2-41  
Telefonszám:+36 20 9558286  
E-mail:bmz.zeneiskola@gmail.com  
Weboldal: www.bmz.hu

A továbbiakban: Szolgáltató.

## 2. A szabályzat célja és jogszabályi háttere

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza a telephelyen keresztül igényelt szolgáltatásokhoz kapcsolódó vevői panaszok kezelésének rendjét.

A szabályzat az alábbi jogszabályok alapján készült:

- 1997. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv – Ptk.)
- 1998. évi CLV. törvény a vevő védelemről
- 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a vevő és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a szavatossági és jótállási igények intézéséről
- (EU) 2016/679 rendelet (GDPR)

## 3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan kifogás, amely a Szolgáltató telephelyen keresztül igényelt szolgáltatásokkal, kiszállítással, számlázással vagy ügyintézésével kapcsolatos.

Nem minősül panasz az általános tájékoztatás kérés vagy véleménynyilvánítás.

## 4. A panasz bejelentésének módjai

A vevő panaszát az alábbi módokon teheti meg:

- ✉ Írásban e-mailben: [bmz.zeneiskola@gmail.com](mailto:bmz.zeneiskola@gmail.com)
- ☎ Telefonon: +36 20 9558286
- 📍 Személyesen: 1021 Budapest Széher út 15. 1.em. 1.
- 📮 Postai úton: 1021 Budapest Széher út 15. 1.em. 1.

A panasz bejelentése díjmentes.

A panasz hatékony kivizsgálása érdekében kérjük az alábbi adatok megadását:

- név
  - elérhetőség
  - számla azonosító
  - a panasz részletes leírása
  - az esetleges bizonyíték (pl. fénykép)
- 

## 5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

### 5.1 Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy a vevő nem fogadja el a megoldást, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy példányát a vevő részére átadja vagy elektronikus úton megküldi.

### 5.2 Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató annak beérkezésétől számított **legkésőbb 30 napon belül** írásban megválaszolja.

A válasz tartalmazza:

- a panasz érdemi kivizsgálásának eredményét,
- a meghozott intézkedést vagy az elutasítás indokát.

A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat a Szolgáltató a vevővédelmi törvény előírásai szerint megőrzi.

---

## 6. Panasz igények

Hibás teljesítés esetén az ügyfél a Polgári Törvénykönyv rendelkezései alapján panasz igényt érvényesíthet.

Az ügyfél kérheti:

- kijavítást vagy kicserélést,
  - a szerződéstől való elállást (jelentős hiba esetén),
  - a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja.
- 

## 7. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a vevő a panaszkezelés eredményével nem elégedett, az alábbi szervekhez fordulhat:

### **Békéltető Testület**

BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a vevő előzetesen megkísérelje a vitás ügy rendezését a Szolgáltatóval.

---

### **Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Budapest Főváros Kormányhivatal

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia u.4/b.

---

A vevő jogosult továbbá bírósághoz fordulni.

---

## 8. Online vitarendezés

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja elérhető az alábbi címen:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Az online vitarendezési platform igénybevétele különösen határon átnyúló jogvita esetén releváns.

---

## **9. Adatkezelés**

A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a Szolgáltató kizárólag a panasz kivizsgálása, megválaszolása és a jogszabályi kötelezettségek teljesítése céljából kezeli, a GDPR és a vonatkozó magyar adatvédelmi jogszabályok szerint.

Az adatkezelés részletes szabályait a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

---

## **10. Záró rendelkezések**

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a weboldal felületén kerül közzétételre, és annak elfogadásával a felhasználó tudomásul veszi a benne foglaltakat.

Kelt: Budapest, 2026.06.30.