WIM GROUP Kft. – HIVATALOS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2026. október 8-tól visszavonásig vagy módosításig.

Szervező / Szolgáltató: WIM GROUP Kft. (a továbbiakban: Szervező)

Hatály kiterjedése: A Szervező által értékesített jegyekre, lebonyolított rendezvényekre és kapcsolódó szolgáltatásokra, azok teljes területén és időtartama alatt.

A WIM GROUP Kft. elkötelezett a magas színvonalú szolgáltatásnyújtás és a vendégek elégedettsége mellett. Jelen Szabályzat célja, hogy átlátható, gyors és hatékony keretet biztosítson a felmerülő panaszok és észrevételek kivizsgálására és kezelésére.

1. A panasz bejelentésének módjai és csatornái

1.1. Helyszíni szóbeli panasz:

- A rendezvény ideje alatt a Látogató a helyszínen dolgozó rendezőknél vagy az információs/pénztári pultnál jelezheti szóbeli panaszát.
- A helyszíni személyzet lehetőség szerint azonnal megkísérli a panasz orvoslását. Amennyiben ez azonnal nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melyből egy másolati példányt a Látogató átvesz.

1.2. Írásbeli panasz (Elektronikus és Postai úton):

- E-mailben: A panaszokat a cég hivatalos ügyfélszolgálati e-mail címén az info@wimgroup.hu címen fogadjuk.
- Postai úton: A WIM GROUP Kft. hivatalos székhelyére címzett levelezés útján (1143 Budapest, Zászlós utca 56. 3.em.).
- Az írásbeli panaszban kérjük feltüntetni a panaszos nevét, elérhetőségét (e-mail, telefonszám), az érintett rendezvény nevét és időpontját, valamint a panasz részletes leírását.

2. A panaszok kivizsgálásának és ügyintézésének rendje

2.1. Szóbeli panasz kezelése:

- A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

2.2. Írásbeli panasz kezelése és válaszadási határidő:

- Az írásbeli panaszra a WIM GROUP Kft. a beérkezéstől számított 30 napon belül érdemi, indoklással ellátott írásbeli választ ad.
- A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató válaszában részletesen megindokolja döntését.

3. Adatkezelés a panaszkezelés során

- A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a WIM GROUP Kft. kizárólag a panasz kivizsgálása, a válaszadás, valamint a jogszabályi kötelezettségek teljesítése céljából kezeli.
- A felvett jegyzőkönyveket és az írásbeli panaszokra adott válaszokat a Szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelően 3 évig őrzi meg.

4. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panaszos nem ért egyet a panasz kivizsgálásának eredményével, vagy a panasz elutasításra került, az alábbi testületekhez és hatóságokhoz fordulhat:

4.1. Fogyasztóvédelmi Hatóság:

- A fogyasztók a területi illetékességgel rendelkező Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Osztályaihoz fordulhatnak jogszabálysértés esetén.

4.2. Békéltető Testület:

- A szolgáltatás minőségével, a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bíróságon kívüli rendezése érdekében a panaszos a lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

5. Vis Maior és záró rendelkezések

1. 5.1. A WIM GROUP Kft. fenntartja a jogot a jelen Panaszkezelési Szabályzat egyoldalú módosítására.
2. 5.2. A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) és a fogyasztóvédelemről szóló mindenkori hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadók.