



GYŐZTESEK EGYESÜLETE

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2019. január 1.

Egyesület neve: Győztesek Egyesülete
Székhely: 7090 Tamási, Petőfi Sándor utca 12.
Nyilvántartási szám: 17-02-0002127
Adószám: 18902749-1-17
E-mail: info@gyoztesek.hu

a továbbiakban, mint **Egyesület**

az Érintett panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

Jelen szabályzat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az Általános Adatvédelmi Rendelet (továbbiakban GDPR) alapján készült.

A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A PANASZKEZELÉS MENETE

1. A bejelentés módjai

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha az Érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Egyesület a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel.

Az Egyesület köteles a jegyzőkönyv másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Érintettnek átadni,¹
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Érintettnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Egyesület köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. Az egyedi azonosító szám bevezetése a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot az Érintettel is közölni kell.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az Érintett neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Érintett panaszának részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- az Egyesület nyilatkozata az Érintett panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Érintett aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

¹ A fogyasztóvédelmi törvény a szóbeli panaszt megbontja személyesen-, illetve egyéb módon közölt szóbeli panaszra. A szabályozás alapján egyértelmű az egyesület kötelezettsége, így a szóbeli (pl. telefonon, vagy Skype-on közölt) panaszról is jegyzőkönyvet kell felvenni.

Az Egyesület szóbeli panasz esetén köteles biztosítani az Érintett számára az alábbi panasztételi lehetőségeket:

a) személyesen:

Az érintett számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében:
7090 Tamási, Petőfi Sándor utca 12.
Nyitvatartási idő: 8.30 – 16.30 óra

b) telefonon:

+36 30 1902402
Hétfőtől – péntekig 8.30 – 16.30 óráig.

Írásbeli panasz

- Az írásbeli panaszt az Egyesület a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.
- Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját az Egyesület indokolni köteles.
- Az Egyesület a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- A panasz elutasítása esetén az Egyesület köteles az Érintettet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- A panaszt nemcsak meg kell 30 (harminc) napon belül válaszolni, hanem annak az Érintett részére eljuttatásáról is gondoskodni szükséges.
- Az írásbeliség követelményének levél, e-mail útján is eleget lehet tenni.

Meghatalmazott útján:

- Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, a meghatalmazott kizárólag akkor láthat el képviselőt, ha a meghatalmazás olyan közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba van foglalva.

2. A panasznyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Egyesület 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 panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

3. Jogorvoslat

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Érintett az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- 1) Amennyiben a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz lehet fordulni.

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információs

Hatóság Székhely: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Email: ugyfelszolgalat@naih.hu

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

Honlap: <http://naih.hu>

- 2) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Békéltető Testületi eljárást lehet kezdeményezni.

Név: Tolna Megyei Békéltető Testület

Székhely: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

E-mail: kamara@tmkik.hu

Telefon: 06-74-411-661 vagy 06-30-6370-047

Honlap: <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek&pid=2&mid=18>

- 3) Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben első fokon a járási hivatalok járnak el.
- 4) A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának az Egyesülethez történő benyújtását követően, jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

HATÁLYBALÉPÉS

Jelen szabályzat 2019. január 1. napjától hatályos.

Tamási, 2019. január 1.

Döbri István
elnök