



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](mailto: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,<sup>1</sup>
- 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.

---

<sup>1</sup> 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. Panaszos jogai, panasznyilvántartás és adatvédelem**

Az Egyesület kötelezett a panaszos bejelentésével felmerült adatok bizalmas kezelésére, amelyet az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglalt rendelkezésekre tekintettel valósít meg.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják. Az Egyesület monitoring tevékenységének eredményeként megjelenítendő éves beszámoló anonim.

Az Egyesület jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat megőrizni.

#### 4. 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

fásor 22/c. Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Email: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto: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](mailto: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](http://www.birosag.hu)).

#### HATÁLYBALÉPÉS

Jelen szabályzat 2019. január 1. napjától hatályos.

Tamási, 2019. január 1.

**Döbri István**  
elnök