

Panaszkezelési szabályzat

Hatályos a 36/2016 Országos Elnökségi határozat alapján 2016. június 1-jét I.

A Magyar Autóklub célja a klubtagok és ügyfelek elégedettségének a növelése és ennek érdekében, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. rendelkezései alapján a fogyasztói panaszok kivizsgálásáról és megválaszolásának szabályairól az alábbi szabályzatot alkotja.

1. A panasz általános meghatározása

- Minden olyan **negatív értékítéletet vagy kritikát megfogalmazó szóbeli, vagy írásbeli közlés vagy észrevétel**, amely a Magyar Autóklub bármely szervezeti egységének:
 - tevékenysége
 - mulasztása
 - munkavállalójának vagy megbízottjának, kifogásolt magatartása miatt érkezik a Magyar Autóklub bármely egységéhez vagy megbízottjához.
 - Minden fenti tartalmú levél, írásbeli megkeresés, amelyet társadalmi vezetőhöz vagy első számú vezetőhöz címeztek.
 - A külső, erre hatáskörrel rendelkező szervek közvetítésével érkező, fenti tárgyú megkeresések.
- **Ide nem értve a tagsági jogviszony fennállásával kapcsolatos vitás ügyeket**, melyek során a **tagsági és szolgáltatási feltételekben meghatározottak** az irányadók.

2. Panaszkezelési eljárás

A Magyar Autóklub biztosítja, hogy az ügyfél/klubtag a 1. pontban meghatározott esetekben panaszát szóban (személyesen), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) az alábbiak szerint közölhesse. Telefonon panasz fogadására nincs mód, ebben az esetben a klubtag/ ügyfél tájékoztatásra kerül a panasztétel jelen szabályzatban rögzített módjáról.

2.1. A Magyar Autóklub a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek/klubtagok számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében fogadja.

Az ügyintéző vagy az illetékes vezető **a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség illetve lehetőség szerint orvosolja.**

Ha az ügyfél/klubtag a panasz kezelésével **nem ért egyet**, illetve a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a helyszínen a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontról az ügyintéző vagy az illetékes vezető **jegyzt könyvet köteles felvenni** (illetve a panaszos kifejezett kérésére részére a **vásárlók könyvét** átadni), és annak egy példányát a panasszal él aláírását követően az ügyfélnek/klubtagnak átadni.

2.2. Az írásbeli panasztétel lehetőségéről és módjáról a MAK a klubtagokat/ügyfeleket tájékoztatja a honlapon, továbbá az ügyfélpontokon.

2.3. **Írásbeli panaszt** a Magyar Autóklub az alábbi elérhető ségeken fogad:

- levélben az 1043 Budapest, Berda József u. 15. Jogi iroda címen,
- elektronikus eléréssel a panasz@autoklub.hu címen,
- telefaxon a 06-1-345-1821 számon.

2.4. Az írásbeli megkeresésekre, panaszokra minden esetben írásban kell választ adni, kivéve, ha a feladó erre igazolhatóan nem tart igényt. A Magyar Autóklub az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, a panasz beérkezését követően **30 napon belül írásban** küldi meg az ügyfélnek/klubtagnak.

Ha az elintézési határidő bármely okból meghaladja a 30 napot, különösen, ha a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a panaszost a fentieknek megfelelően erről tájékoztatni kell.

3. Jogorvoslat

3.1 A szakterület vezetője a panaszt elutasító válaszában tájékoztatja a klubtagot/ügyfelet a kifogás benyújtásának lehetőségéről és módjáról.

A szolgáltatás minőségével kapcsolatban megfogalmazott panaszok esetén a szakterület elutasító válasza ellen **kifogást a Szakági Ellenőrzési Bizottságokhoz lehet** írásban benyújtani az alábbi elérhető ségeken:

- levélben az 1043 Budapest, Berda József u. 15. Önkormányzati Titkárság címre,
- elektronikus eléréssel az elnokseg@autoklub.hu címre.

3.2. Amennyiben a **Szakági Ellenőrzési Bizottság a panaszt elutasítja, a Magyar Autóklub válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával az illetékes bíróság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti**

békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Jogorvoslati lehetőség:

- A **békéltető testület** hatáskörébe tartozik a tag/ügyfél, mint szolgáltatást igénybevevő és a MAK, mint szolgáltató közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a tag/ügyfél és a MAK között külön megkötésre kerül adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése.
- Az illetékes **bíróság** hatáskörébe tartozik a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszüntetésével, továbbá a szerződésességgel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita.

Jogorvoslatra a Magyar Autóklubnál közvetlenül kezdeményezett panaszkezelési eljárás eredménytelen lezárását követően van lehetőség.

Az illetékes békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatók a <http://www.bekeltetes.hu/> internetes oldalon (1. sz. melléklet).