

# Panaszkezelési szabályzat

**Hatályos a 2/2021 Elnök-Főtitkári Együttes döntés alapján 2021. május 13-tól.**

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 értékitéletet 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 a klubtag/ügyfél az 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, a klubtagok/ügyfelek 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 a klubtag/ügyfél 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 **jegyzőkönyvet köteles felvenni** (illetve a panaszos kifejezett kérésére részére a **vásárlók könyvét** átadni), és annak egy példányát a panasszal élő aláírását követően a klubtagnak/ ügyfélnek 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 elérhetőségeken fogad:

- levélben az 1043 Budapest, Berda József u. 15. Jogi iroda címen,
- elektronikus eléréssel a [panasz@autoklub.hu](mailto: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 követő **30 napon belül írásban** küldi meg a klubtagnak/ügyfélnek.

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 **arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – hová fordulhat jogorvoslatért**. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell 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 klubtag/ügyfél, mint szolgáltatást igénybe vevője és a MAK, mint szolgáltató közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a klubtag/ügyfél és a MAK között külön megkötésre kerülő 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 békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatók a <http://www.bekeltetes.hu/> internetes oldalon (1. sz. melléklet).

- Az illetékes **bíróság** hatáskörébe tartozik a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadóak. Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságok elérhetőségei megtalálhatók a <http://www.birosag.hu> internetes oldalon

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