



ALL YOU CAN MOVE SPORTPASS

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

TISZTELT KLUBTAGUNK!

Elsődleges szempontunk, hogy szolgáltatásunkat, termékünket az Ön meglegedésére fejlesszük és alakítsuk. Amennyiben működésünk során minden igényezetünk ellenére Önt sérelem érte, panaszának rendezésére az alábbiak szerint biztosítunk lehetőséget.

1. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

1.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLATHOZ KAPCSOLÓDÓ FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

- **Ügyfél** – az a Klubtag, aki tagsági viszony létesítése, vagy egyéb, ahhoz kapcsolódó megbízás miatt a Szolgáltatóhoz akár személyesen, akár írásban megkeresést intéz.
- **Ügyfélszolgálat** – a Szolgáltató telephelyén előre meghatározott időpontban és időtartamban az Ügyfelek tájékoztatása érdekében működtetett információs szolgáltatás.

1.2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS FŐBB ELVEI

- Szolgáltató az Ügyfelek gyorsabb tájékoztatása és megfelelőbb kiszolgálása érdekében Ügyfélszolgálatot működtet.
- A Szolgáltató a Klubtagsági viszony létesítése, illetve a szerződés megkötése előtt közérthető módon, egyértelmű és részletes tájékoztatást ad a leendő Klubtag számára a Szolgáltató szolgáltatásaival kapcsolatban esetlegesen felmerülő kérdésekre.
- Az ügyfélszolgálati tevékenységet a Szolgáltató a Klubtagok igényeinek, az ügyfélforgalom méretének és a nyújtott szolgáltatás sajátosságainak figyelembe vételével alakítja ki és végzi a Klubtagok érdekében. Ennek keretében a Klubtag számára mind a személyes ügyfélfogadást, mind pedig a telefonon történő segítségadást biztosítja a Szolgáltató.
- Az ügyfélszolgálati tevékenység során a Szolgáltató törekszik arra, hogy minden Klubtag számára e szolgáltatás könnyen igénybe vehető legyen, és az egyes Klubtagok a lakóhelyük, munkahelyük távolsága miatt hátrányba ne kerülhessenek. Számukra online Ügyfélkapun keresztül biztosítja a szolgáltatást.
- A Szolgáltató az ügyfélszolgálati helységet a Klubtagok számára jól megközelíthető helyen jelöli ki.
- Az ügyfélszolgálati tevékenység szerves részét képezi a Szolgáltatón belüli döntési folyamatoknak, így ezen belül számos ügyben lehetővé teszi az ügyfélszolgálatot ellátó munkavállalóknak a közvetlen intézkedést a Klubtagok panaszainak gyors és a felek kölcsönös érdekét szem előtt tartó intézkedés megtételét.
- A Szolgáltató nagy gondot fordít arra, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység során a Klubtagok kérdéseire gyors és pontos, közérthető választ kapjanak, illetőleg a problémáik a lehető legegyszerűbb és leggyorsabb módon orvoslást nyerjenek.
- Az ügyfélszolgálatot ellátó dolgozó köteles biztosítani, hogy a munkája során felmerülő problémákat a lehető legkevesebb lépésben oldja meg, hogy a Klubtag idejét csupán a legszükségesebb mértékben vegye igénybe.
- A Szolgáltató folyamatosan figyelemmel kíséri és vizsgálja a Klubtagok kéréseinek tartalmát, és ha azok között rendszeresen ismétlődő ügyfél problémák fedezhetők fel, megteszi a szükséges szabályozási, illetve eljárásrendi változtatás érdekében szükséges lépéseket.
- A Szolgáltató az ügyfélszolgálati tevékenység hatékonyságának biztosítása érdekében köteles olyan munkavállalót e feladatra kijelölni, aki rendelkezik a szükséges és alapos szakmai ismeretekkel, és az e tevékenység ellátásához nélkülözhetetlen egyéb képességekkel. Ezen kívül a Szolgáltató maga is hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfélszolgálati munkatárs a munkáját érintő érdemi döntésekről naprakész információkkal rendelkezzen.
- A részletes és pontos tájékoztatás érdekében a Szolgáltató az ügyfélszolgálat fogadó helyiségében elhelyezi a bemutatásra szolgáló kiadványokat, tájékoztatókat.



1.3. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

- A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája a KLUB Rekreáció Kft. telephelyén – 1053 Budapest, Károlyi utca 12. – működik.
- Az ügyfélszolgálat nyitva tartása: hétfő: 10:00-18:00, kedd: 8:00-18:00, szerda: 10:00-18:00; csütörtök: 10:00-20:00 óráig.
- Az ügyfélszolgálat helyét és a nyitva tartásának idejét a Szolgáltató honlapján, illetve a Szolgáltató irodájában közzéteszi.
- A Szolgáltató az ügyfélszolgálat helyének és nyitva tartásának módosításáról köteles a Klubtagokat a Szolgáltató honlapján értesíteni.
- A Szolgáltató a fogadóhelyiségben biztosítja, hogy a Klubtagok kényelmes körülmények között intézhessék ügyeiket, valamint azt, hogy a szerződések írásba foglalásához szükséges eszközök is rendelkezésre álljanak.
- A Szolgáltató biztosítja, hogy szükség esetén külön helyiségben kerüljön sor az ügyfél problémájának megtárgyalására.

2. PANASZKEZELÉS SZABÁLYAI

2.1 A KLUBTAG PANASZT NYÚJTHAT BE A SZOLGÁLTATÓ MAGATARTÁSÁRA, TEVÉKENYSÉGÉRE VAGY MULASZTÁSÁRA VONATKOZÓAN.

2.2 A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI:

- **Szóbeli panasz:** személyesen; a panaszügyintézés helye: a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodája, cím: 1053 Budapest, Károlyi utca 12., ideje a nyitvatartási idő szerint (1.3. pont szerint)
- **Telefonon:** +36 1 445 1563; hívásfogadási idő: nyitva tartási időben
- Írásbeli panasz: a panasznak nincs megkötött formája, így lehet kézzel vagy géppel írott

Az írásbeli panasz befogadásának módja:

- postai úton – Szolgáltató levelezési címe: 1052 Budapest, Apáczai Csere János utca 5.
- személyesen a Szolgáltató helyiségében, az erre a célra fenntartott panaszkönyvben
- más által átadott irat útján
- e-mailben, a Szolgáltató e-mail címe: info@aycm.hu

2.3. A PANASZKEZELÉSI FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

- **Panasznak** kell tekinteni és e szabályzatban előírt módon kell kezelni a Szolgáltatóhoz érkezett és a tevékenységéhez kapcsolódó, máshova nem sorolható írásos megkereséseket.
- **Panaszkönyv** – a Szolgáltató e célra rendszeresített, és az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségben kifüggesztett – számozott oldalakból álló -, az ügyvezető által hitelesített nyomtatvány.
- **Panaszos** az a bejelentő, aki a Szolgáltató magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogást, észrevételt a panaszkönyvbe történő bejegyzéssel vagy írásban, aláírásával ellátva a szolgáltatóhoz benyújtja.

2.4. A PANASZKEZELÉS SZERVEZETI FORMÁJA

2.4.1. SZÓBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belül hívásfogadást és ügyintézését. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges -, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a panaszra adott válasszal együtt - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- ügyfél neve
- ügyfél lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Klubtag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje



2.4.2. ÍRÁSBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

2.4.2.1. Az írásban beérkező panaszokat a Szolgáltatónál érvényben lévő szabályok szerinti iktatáson túl egy másolatpéldány csatolásával be kell vezetni az érkeztető sorszám feltüntetésével egyidejűleg a panaszügyek nyilvántartásába.

2.4.2.2. A panaszkezelés során a következő adatokat kérheti a Szolgáltató a Klubtagtól:

- a Klubtag neve
- lakcíme, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, a Klubtag birtokában lévő dokumentumok másolata

Az ügyfelek adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

2.4.3. A Szolgáltató részéről a panasz elbírálására illetékes személy 48 órán belül köteles az írásban benyújtott panasz kivizsgálását elrendelni, illetve 30 napon belül a panaszt érdemben megválaszolni. Amennyiben a panasszal kapcsolatos döntés nem tartozik a hatáskörébe, úgy köteles azt az ügyvezetőnek továbbítani.

2.4.4. A panaszra adott válasznak tartalmaznia kell az elfogadásra vagy elutasításra vonatkozó döntést, a közérthető és egyértelmű indoklást, valamint az ügyfél rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatást.

2.4.5. Szolgáltató az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet:

- 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

2.4.6. Fogyasztói jogvita esetén Ügyfél a Budapesti Békéltető Testülethez (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.; telefonszám: +36-1-488-2131; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu) fordulhat.

2.4.7. Szolgáltató a Panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti, illetve a honlapján közzéteszi.

SCHNEIDER BALÁZS
ÜGYVEZETŐ