



# ALL YOU CAN MOVE SPORTPASS

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

### TISZTELT KLUBTAGUNK!

Elsődleges szempontunk, hogy szolgáltatásunkat, termékünket az Ön meglegedésére fejlesszük és alakítsuk. Amennyiben működésünk során minden igényeink 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 11., 3. emelet 1. ajtó – 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 11., 3. emelet 1. ajtó, 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