



Magyar Lóversenyfogadást-szervező Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2019

A Magyar Lóversenyfogatást-szervező Kft. (a továbbiakban: Társaság) ügyvezetője az aláírást követő naptól határozatlan időre az alábbi panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) adja ki.

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

- 1.1. Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza azt az eljárásrendet, amelyet a Társaságnak követnie kell, abban az esetben, ha a Társaság valamely munkavállalója, foglalkoztatója, vagy a Társaság szolgáltatásait igénybe vevő személy panasszal él a Társasággal szemben, azzal hogy a fogadásszervezési tevékenység kapcsán keletkezett panaszokra a Részvételi szabályzatban foglaltak az irányadóak, így jelen szabályzat az Társasággal kapcsolatos általános panaszokra terjed ki.

II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

- 2.1. Jelen szabályzat a Társaság valamennyi munkavállalójára, foglalkoztatotti jogviszonyban álló munkatársára kiterjed. A szabályzatnak való megfeleléség rendszeresen vizsgálatra kerül és ezek eredményeit a Társaság ügyvezetője áttekinti és kiértékeli.

III. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

- 1.2. 3.1. A Társaság panaszként kezeli és intézi a Társaság valamely tevékenysége, vagy szolgáltatása, színvonalával, tartalmával, vagy eljárása és működési jogszabályi megfeleléségével szemben megfogalmazott sérelmeket és bejelentéseket, azzal hogy a fogadásszervezési tevékenység kapcsán keletkezett panaszokra a Részvételi szabályzatban foglaltak az irányadóak.
- 3.2. Panasszal élni írásban a Társaság elektronikus, panaszkezeles@kincsempark.hu e-mail címére, vagy a Társaság székhelyére küldött bejelentéssel lehet.
- 3.3. A panasznak tartalmaznia kell legalább a panaszos nevét, címét (e-mail címét), telefonszámát, a panasz alapját képező sérelmes helyzet körülírását, a panaszos aláírását, valamint azt, hogy a panaszbejelentésben foglalt adatainak kezeléséhez a panaszbejelentéssel kapcsolatos eljárásban a panaszos a panasz aláírásával hozzájárul. Ezen adatok és nyilatkozat hiányában a Társaság a panasz kivizsgálását mellőzi és erről a panaszost írásban értesíti.

A Társaság kijelenti, hogy a Társaság a panaszos adatait kizárólag a panaszbejelentéssel kapcsolatosan, azzal összefüggésben kezeli, azt harmadik személyek részére - a jogszabályban rögzített hatósági, bírósági megkereséseket kivéve - nem adja ki, üzleti célokra nem használja fel, a panaszkezelési eljárás lezárultát követően pedig törli az adatokat, amennyiben egyéb jogos érdeke nem áll fenn az adatkezelés tekintetében.

- 3.4. A Társaság a panaszt kivizsgálja és a beérkezett panaszra a kézhezvételt követően 30 napon belül indokolt, írásbeli választ ad a panasz bejelentés módjával azonos módon (e-mailen vagy postai úton). Amennyiben a panasz kivizsgálására a 30 napos határidő nem elegendő, úgy a Társaság erről tájékoztatja az panaszost. Ebben az esetben a bejelentéstől számított 3 hónapon belül kell írásbeli, indokolt választ adni a bejelentéssel azonos módon.
- 3.5. Amennyiben a panasz kivizsgálása során a Társaság és a panaszos között további adatok ismerete válik szükségessé, úgy a felek rövid úton is egyeztetethetnek (telefonon), illetve a Társaság további információkat is kérhet írásban a panasz körülményeit illetően.

- 3.6. Amennyiben a Társaság a panasz kivizsgálását követően azt állapítja meg, hogy a panasz ténszerű és indokolt volt, úgy a panaszos sérelmének orvoslása módjáról és mértékéről a panasz elbírálásával egyidejűleg tájékoztatja a panasztevőt, illetőleg megteszi a szükséges lépéseket annak érdekében, hogy a sérelmes helyzet a jövőben történhessen meg.
- 3.7. A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a panaszost a panasz elutasításának okairól, illetőleg arról, hogy a panasz jellege szerint milyen szervhez fordulhat jogorvoslatként.

IV. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

- 4.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.
- 4.2. A nyilvántartás tartalmazza:
- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - b) a panasz benyújtásának időpontját,
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
- 4.3. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni, azzal, hogy a panaszkezelési eljárást lezárultát követően a panaszos személyi adatait egyéb jogos érdek hiányában a 3.3. pont szerint törölni kell.

V. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 5.1. Jelen Szabályzat az aláírást követő naptól hatályos és visszavonásig érvényes.
- 5.2. A panaszkezelési szabályzatot érintő bármely változást 90 napon belül kell átvezetni. A változásokat a szabályzatban egységes szerkezetben kell elkészíteni és megváltozott rendelkezéseket dőlt, vastagított betűvel kell szedni.

Kelt: Budapesten, 2019.szeptember hó 1. napján


Pécsi István
ügyvezető igazgató
Magyar Lóversenyfogadási Szervező
Korlátolt Felelősségű Társaság

