PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A képző szerv neve	Marosy Mobilitás Kft
Székhely	3300 Eger, II.Rákóczi F u 28.
Adószám	26206598-1-10
E-mail cím panasz benyújtásához	kreszeger@gmail.com
Postai cím	3300 Eger, II.Rákóczi F u 28.
Telefonszám	+36 30 362 9898
Iskolavezető / panaszfelelős	Marosy György
Hatálybalépés napja	2026.11.23
Verzió	1.0

A szabályzat a képző szerv weboldalán történő közzétételre készült.
Nem helyettesíti az egyedi képzési szerződést, a vállalkozás ÁSZF-ét, adatkezelési tájékoztatóját vagy a jogszabályok szerinti belső ügyintézést.

1. A szabályzat célja, hatálya és jogszabályi háttere

1.1. Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy a képzési szolgáltatásait igénybe vevő tanulók, érdeklődők és – a jogviszony jellegétől függően – egyéb ügyfelek számára átlátható, könnyen hozzáférhető tájékoztatást adjon a panaszok benyújtásának, kivizsgálásának és megválaszolásának rendjéről.

1.2. A Szabályzat a Képző szerv által nyújtott közúti járművezető-képzési és közúti közlekedési szaktanfolyami képzési szolgáltatásokkal összefüggő fogyasztói panaszokra, így különösen az ügyintézésre, tájékoztatásra, tanfolyami részvételre, elméleti és gyakorlati képzés szervezésére, vezetési órákra, oktatói magatartásra, díjakra, befizetésekre, szerződés teljesítésére, lemondásra, áthelyezésre, ügyfélkommunikációra és a szolgáltatás minőségére vonatkozik.

1.3. A Szabályzat elsősorban a fogyasztónak minősülő természetes személyekre irányadó. Fogyasztó az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül jár el. Nem fogyasztói jogviszonyban – például gazdasági társaság vagy más vállalkozás megrendelése esetén – a felek szerződése és az általános polgári jogi szabályok irányadók; a Képző szerv ugyanakkor az ilyen ügyfelek bejelentéseit is törekszik érdemben rendezni.

1.4. A Szabályzat különösen az alábbi jogszabályok figyelembevételével készült: az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.); a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.); a 24/2005. (IV. 21.) GKM rendelet a közúti járművezetők és közúti közlekedési szakemberek képzésének és vizsgáztatásának részletes szabályairól; a 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (Ákr.); továbbá az adott ügyben alkalmazandó adatvédelmi és elektronikus kereskedelmi rendelkezések.

1.5. A Szabályzat nem korlátozza a fogyasztó jogszabályon vagy szerződésen alapuló jogait, és nem zárja ki a bírósághoz, fogyasztóvédelmi hatósághoz, közlekedési hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulás lehetőségét. A Szabályzat és a jogszabály eltérése esetén a mindenkor hatályos jogszabály rendelkezése az irányadó.

1.6. A Képző szerv a Szabályzatot a honlapján folyamatosan, könnyen elérhető módon teszi közzé. A dokumentumot úgy kell megjeleníteni, hogy az ügyfél azt megismerhesse, letölthesse és szükség esetén elmenthesse.

2. A panasz fogalma és a panaszkezelés alapelvei

2.1. Panasznak minősül az ügyfélnek az Iskola, illetve az érdekében vagy javára eljáró személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó olyan kifogása, amely az Iskola szolgáltatásával vagy a szolgáltatás nyújtásával közvetlen kapcsolatban áll, és amelynek kivizsgálását, illetve megszüntetését az ügyfél kéri.

2.2. Nem minősül fogyasztóvédelmi panasznak minden olyan általános információkérés, tájékoztatáskérés vagy méltányossági kérelem, amely nem kifogásol konkrét magatartást vagy mulasztást. Az Iskola ezeket is az ügy jellegének megfelelően kezeli, és szükség esetén tájékoztatja az ügyfelet a megfelelő ügyintézési csatornáról.

2.3. A panaszkezelés során az Iskola az alábbi alapelveket érvényesíti:

- jóhiszeműség, tisztesség és együttműködés;
- az ügyfél emberi méltóságának, személyiségi jogainak és adatainak tiszteletben tartása;
- pártatlan, tárgyilagos, egyedi körülményeket figyelembe vevő kivizsgálás;
- az ügyfél számára érthető, világos és érdemi tájékoztatás;
- a panasz indokolatlan késedelem nélküli kezelése;
- a jogszabályban előírt határidők és dokumentálási kötelezettségek betartása;
- az ismétlődő hibák felismerése és a szolgáltatás minőségének javítása.

2.4. A panasz benyújtása díjmentes. Az Iskola a panasz előterjesztéséért, nyilvántartásba vételéért vagy kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

3. Milyen ügyekben lehet panaszt benyújtani?

3.1. Az ügyfél különösen az alábbi esetekben jogosult panaszt tenni:

- az Iskola a képzés megkezdése előtt nem adott megfelelő vagy teljes körű tájékoztatást a képzés feltételeiről, díjairól, a vizsgára bocsátás feltételeiről vagy a tanulói kötelezettségekről;
- a meghirdetett vagy a szerződésben vállalt képzési szolgáltatás nem, késedelmesen vagy nem megfelelő minőségben valósul meg;
- a gyakorlati vezetési órák időpontjának egyeztetése, módosítása, lemondása vagy nyilvántartása körül kifogás merül fel;
- az oktató magatartása, kommunikációja, szakmai felkészültsége vagy az oktatás körülményei kifogásolhatók;
- a tanuló a vezetési órákon tapasztaltakkal, az órák elszámolásával, a vezetési karton vagy más képzési dokumentum kezelésével kapcsolatban kifogást emel;
- a tanuló a képzési díjak, pótórák, vizsgadíjak, visszatérítések, lemondási vagy áthelyezési költségek elszámolását vitatja;
- a tanuló szerint az Iskola nem megfelelően kezeli a személyes adatait vagy a kapcsolattartási adatait;
- az Iskola ügyintézője, munkatársa vagy megbízottja nem megfelelő hangnemben, tisztességtelenül vagy megtévesztően járt el;
- a képzés szervezésével, az ügyfél-tájékoztatással vagy az ügyintézési határidőkkel kapcsolatban hiányosság merül fel;
- az Iskola a tanuló panaszát korábban nem kezelte megfelelően.

3.2. A tanuló a vizsga eredményével vagy a vizsgabiztos vizsgáztatási tevékenységével kapcsolatos kifogását nem minden esetben az Iskolanál tudja érdemben rendezni. Az Iskola az ilyen bejelentést – amennyiben az a saját tevékenységét is érinti – kivizsgálja, a vizsgáztatás szakmai felügyeletével vagy a vizsgaközpont eljárásával kapcsolatos kérdésben pedig tájékoztatást ad az illetékes vizsgaközpont, illetve hatóság megkeresésének lehetőségéről.

3.3. A panasz nem helyettesíti a képzési szerződésben vagy jogszabályban meghatározott határidőhöz kötött jognyilatkozatot, például a szerződés felmondását, elállást vagy vizsgával kapcsolatos külön kérelmet. Ha az ügyfél ilyen jognyilatkozatot kíván tenni, azt a megfelelő címzettnek és formában külön is meg kell küldenie.

4. A panasz benyújtásának módjai és elérhetőségei

4.1. Az ügyfél panaszát az alábbi módokon terjesztheti elő:

- Elektronikus levélben:kreszeger@gmail.com
- Postai úton:3300 Eger, II.Rákóczi F u 28.
- Személyesen: 3300 Eger, II.Rákóczi F u 28.
- Telefonon: +36 30 362 9898– a telefonon közölt szóbeli panasz kezelésére a jelen Szabályzat 5. pontja irányadó.

4.2. A panasz benyújtásához az ügyfélnek nem kötelező külön formanyomtatványt használnia. A panasz szabad megfogalmazásban is benyújtható. Az Iskola a honlapján opcionális panaszbejelentő űrlapot is biztosíthat, de annak hiánya nem akadályozhatja a panasz benyújtását.

4.3. A gyors és pontos kivizsgálás érdekében javasolt megadni:

- az ügyfél nevét és a válaszadásra alkalmas elérhetőségét;
- a tanulói azonosítót vagy a képzési szerződés azonosításához szükséges adatot, ha rendelkezésre áll;
- az érintett képzési kategóriát és – ha releváns – az oktató nevét;
- a kifogásolt esemény időpontját, helyét és körülményeit;
- a panasz részletes leírását, valamint azt, hogy az ügyfél milyen megoldást tartana elfogadhatónak;
- a panaszt alátámasztó iratokat, üzeneteket, befizetési bizonylatokat vagy egyéb bizonyítékokat.

4.4. Az ügyfélnek kizárólag a panasz azonosításához és kivizsgálásához szükséges adatokat indokolt megadnia. Különleges személyes adatot vagy más személy szükségtelen személyes adatát lehetőség szerint ne küldje el.

4.5. Ha a panasz képviselő útján kerül benyújtásra, az Iskola jogosult a képviseleti jogosultság igazolását kérni. Kiskorú tanuló esetén a törvényes képviselő is eljárhat; az Iskola a képviseleti jogosultság igazolását kérheti.

5. A szóbeli panasz kezelése

5.1. A szóbeli panaszt az Iskola lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Szóbeli panasz tehető személyesen vagy telefonon, a 4. pontban megadott elérhetőségeken.

5.2. Ha a tanuló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Iskola a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv másolatát a tanuló részére a jogszabályban meghatározott módon átadja vagy megküldi.

5.3. A jegyzőkönyv – a jogszabályi előírások szerint – különösen az alábbiakat tartalmazza:

- a tanuló neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje és módja;
- a tanuló panaszának részletes leírása, a tanuló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- az Iskola nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – a jogszabályban meghatározott kivétellel – a tanuló aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje;
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás útján közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

5.4. Ha a tanuló a jegyzőkönyv felvétele során nem adja meg a jogszabályban előírt azonosító adatokat, illetve a szükséges aláírást megtagadja, az Iskola a törvényben meghatározott esetben mentesülhet a szóbeli panasz írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerinti további kezelésének egyes kötelezettségei alól. Ez nem érinti a tanuló egyéb jogszabályon alapuló jogait.

5.5. A szóbeli panasz azonnali rendezése esetén az Iskola tájékoztatja a tanulót a megtett intézkedésről. Ha további vizsgálat szükséges, a panaszt írásban megválaszolja a 6. pont szerinti határidőben.

6. Az írásbeli panasz kivizsgálása és megválaszolása

6.1. Az írásbeli panaszt az Iskola a beérkezését követően nyilvántartásba veszi, és megvizsgálja. Ha a panasz elektronikus űrlapon érkezik, az Iskola a fogyasztó által megadott elektronikus levelezési címen a beérkezést haladéktalanul visszaigazolja.

6.2. Az Iskola az írásbeli panaszt – eltérő, kötelező jogszabályi rendelkezés hiányában – a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban, érdemben és igazolható módon megválaszolja, és gondoskodik a válasz közléséről. A határidő számításánál a beérkezés napját követő naptól kell számolni.

6.3. A válasz érdemben kitér a panaszban előadott kifogásokra. Az Iskola a vizsgálat során figyelembe veszi a képzési szerződést, a tanuló tájékoztatását, a képzési nyilvántartásokat, a befizetési bizonylatokat, az oktatói és ügyintézői tájékoztatást, valamint az ügyfél által csatolt bizonyítékokat.

6.4. Ha a panasz megalapozott, az Iskola megteszi a szükséges intézkedést. Ez az ügy jellegétől függően lehet például a hibás adat javítása, az ügyintézés megismétlése, a megfelelő tájékoztatás megadása, az elszámolás felülvizsgálata, a szerződés szerinti szolgáltatás teljesítése, a jogosulatlanul felszámított összeg rendezése, vagy a szolgáltatási hiba megszüntetésére irányuló intézkedés.

6.5. Ha az Iskola a panaszt részben vagy egészben elutasítja, az elutasítást indokolja. A válaszban közli az elutasítás ténybeli és – amennyiben releváns – jogi indokait, továbbá tájékoztatást ad az ügyfél rendelkezésére álló további jogorvoslati lehetőségekről.

6.6. Ha a panasz kivizsgálásához az ügyféltől további információ vagy dokumentum szükséges, az Iskola ezt haladéktalanul kérheti. A hiánypótlás kérése önmagában nem jogosítja fel a vállalkozást a jogszabályi válaszadási határidő egyoldalú meghosszabbítására.

6.7. A válasz megküldése történhet a panaszban megadott elektronikus levelezési címre vagy postai címre, a közlés igazolhatóságát biztosító módon. Az Iskola a választ és annak elküldésére vonatkozó adatokat a panasz iratai között megőrzi.

7. A panasz kivizsgálásának különös szempontjai az autósiskolai szolgáltatásnál

7.1. Képzési díjak, befizetések és visszatérítések

A díjakkal kapcsolatos panasz esetén az Iskola ellenőrzi a tanulóval közölt díj tájékoztatást, a képzési szerződést, az esetleges módosításokat, a számlákat és a befizetések nyilvántartását. A vizsgálat során elkülöníti a képző szervnek fizetett képzési díjat, a vizsgaközpont vagy más harmadik személy részére fizetendő díjat, valamint az esetleges külön szolgáltatások ellenértékét. A visszatérítésre való jogosultságot a szerződés, az elvégzett szolgáltatás, az esetleges lemondási feltételek és a kötelező jogszabályi rendelkezések alapján kell megítélni.

7.2. Gyakorlati oktatás és vezetési órák

A gyakorlati órákkal kapcsolatos panasz esetén az Iskola ellenőrzi az órák időpontját, megtartását, elmaradásának okát, a tanuló és az oktató közötti egyeztetést, valamint az órák nyilvántartását. A tanuló által vitatott órát vagy elszámolást dokumentumok alapján kell ellenőrizni. A panasz kivizsgálása nem eredményezheti a képzési nyilvántartás valótlan tartalmú módosítását.

7.3. Szakoktatói magatartás és oktatási körülmények

Az oktató magatartására, hangnemére, a tanulóval szembeni bánásmódra vagy a képzés biztonságára vonatkozó panaszt az Iskola lehetőség szerint az érintett oktató meghallgatásával, az ügyfél előadásának és az egyéb rendelkezésre álló adatoknak az összevetésével vizsgálja ki. A vizsgálat során biztosítani kell a pártatlanságot. Ha a panasz az iskolavezetőt érinti, a kivizsgálást a vállalkozás vezetője vagy az általa kijelölt, az ügyben nem érintett személy végzi.

7.4. Vizsgáztatással összefüggő panasz

Az Iskola és a vizsgaközpont feladatait el kell különíteni. A Képző szerv a saját tájékoztatásával, szervezési tevékenységével vagy közreműködőivel kapcsolatos kifogásokat saját hatáskörében vizsgálja ki. A vizsgabiztos döntésének, a vizsga lefolytatásának vagy a vizsgaközpont eljárásának felülvizsgálatára az Iskola nem jogosult; ilyen esetben az ügyfélnek a vizsgaközpont, illetve az adott ügyben hatáskörrel rendelkező közlekedési hatóság megkeresését javasolja.

7.5. Képzési tájékoztatás és dokumentáció

A 24/2005. (IV. 21.) GKM rendelet alapján a képző szerv köteles a tanulót a képzésről és a vizsgára bocsátás feltételeiről tájékoztatni. A panasz kivizsgálásakor az Iskola ellenőrzi, hogy a tanuló megkapta-e a releváns tájékoztatást, a közölt díjak és feltételek megfeleltek-e az alkalmazandó szabályoknak, valamint a képzési dokumentáció kezelése szabályszerű volt-e.

7.6. Biztonságot érintő bejelentések

Ha a panasz olyan körülményre utal, amely a tanuló vagy más közlekedő testi épségét, a képzés biztonságát vagy a jármű műszaki állapotát veszélyeztetheti, az Iskola a szükséges azonnali intézkedéseket a panasz teljes kivizsgálásától függetlenül megteszi. Ilyen intézkedés lehet az érintett jármű vagy oktatási helyzet használatának felfüggesztése, az oktató vagy a tanuló meghallgatása, illetve a hiba kijavításának kezdeményezése.

8. Panaszok nyilvántartása és megőrzése

8.1. Az Iskola a panaszokról és az azok kezelésével kapcsolatos iratokról nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja a panaszok nyomon követése, a jogszabályi kötelezettségek teljesítése és a szolgáltatás minőségének javítása.

8.2. A nyilvántartás – a szükséges és arányos mértékben – tartalmazza a panasz azonosítóját, beérkezésének időpontját és módját, az ügyfél azonosításához szükséges adatokat, a panasz tárgyát, a vizsgálat lényeges megállapításait, a megtett intézkedést, a válasz megküldésének időpontját és módját.

8.3. A fogyasztóvédelmi törvény alapján a panaszról felvett jegyzőkönyvet és az írásbeli panaszt, valamint az arra adott érdemi válasz másolati példányát az Iskola 5 évig megőrzi, és az ellenőrző hatóság felhívására bemutatja. A képzési tevékenységhez kapcsolódó egyes dokumentumokra a közlekedési tárgyú jogszabályok ettől eltérő, külön megőrzési időt is előírhatnak.

8.4. A panaszkezelés során kezelt személyes adatokat az Iskola kizárólag a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához, az igény érvényesítéshez és a jogszabályi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges mértékben kezeli. Az adatkezelés részletes feltételeit az Iskola külön Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

9. Jogorvoslati lehetőségek – hová fordulhat az ügyfél?

9.1. Ha az ügyfél az Iskola válaszával nem ért egyet, a panaszát elutasították, vagy a vállalkozás a jogszabályi határidőn belül nem válaszolt, az ügy jellegétől függően az alábbi fórumokhoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság és a békéltető testület eltérő feladatot lát el: a hatóság a fogyasztóvédelmi szabályok betartását ellenőrzi, a békéltető testület pedig az egyedi fogyasztói jogvita egyezségen alapuló rendezését segíti.

9.2. Békéltető testület

A fogyasztó és a vállalkozás közötti, a szolgáltatás minőségével, teljesítésével, díjával, visszatérítéssel vagy szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos egyedi fogyasztói jogvita rendezésére a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezhet. Az eljárás megindításának előfeltétele, hogy a fogyasztó a vitás ügy rendezését közvetlenül megkísérelje a vállalkozással.

A fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testületek aktuális székhelye, postai címe, telefonszáma, e-mail címe és honlapja a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság hivatalos oldalán található: https://nkfh.gov.hu/bekelteto-testuletek

A kérelemben célszerű feltüntetni a fogyasztó és a vállalkozás adatait, a vita rövid leírását, a fogyasztó igényét, a közvetlen egyeztetés megkísérlésének tényét, továbbá csatolni a szerződést, számlát, levelezést és más bizonyítékokat. A békéltető testületi eljárás főszabály szerint díjmentes.

9.3. Fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztóvédelmi rendelkezések – így különösen a panaszkezelésre, a tájékoztatásra, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vagy a fogyasztói jogok érvényesítésére vonatkozó előírások – megsértése esetén a fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy vármegyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi feladatkörében eljáró szervezeti egységéhez fordulhat.

A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei, az ügyintézés módja és az elektronikus beadvány benyújtásának aktuális lehetőségei a kormányhivatalok hivatalos oldalán, illetve a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján ellenőrizhetők: https://kormanyhivatalok.hu/ és https://nkfh.gov.hu/

Fontos: a fogyasztóvédelmi hatóság nem általános kártérítési fórum, és nem minden egyedi szerződéses vitában dönt a fogyasztó pénzköveteléséről. A hatósági eljárás a jogszabályban meghatározott fogyasztóvédelmi követelmények betartásának ellenőrzésére szolgál.

9.4. Közlekedési hatóság – képzési tevékenység

Ha a kifogás a közúti járművezető-képzés jogszabályi, szakmai vagy engedélyezési feltételeinek megsértésére, a képző szerv működésére, a képzési dokumentációra vagy a képzés jogszerűségére vonatkozik, az ügyfél az adott ügyben hatáskörrel rendelkező közlekedési hatósághoz fordulhat. A közlekedési hatósági feladatokat a hatályos feladat- és hatáskörmegosztás szerint az illetékes fővárosi vagy vármegyei kormányhivatal látja el.

A közlekedési hatóság elérhetősége és az illetékesség a kormányhivatalok hivatalos oldalán ellenőrizhető: https://kormanyhivatalok.hu/. A beadványban célszerű megjelölni az autósiskola nevét, székhelyét, a képzési kategóriát, a kifogásolt esemény időpontját, és csatolni a rendelkezésre álló bizonyítékokat.

9.5. Közlekedési vizsgaközpont

A vizsgák szervezésével, a vizsgaidőpontokkal, a vizsgáztatás lebonyolításával, a vizsgabiztosi eljárással vagy a vizsga eredményével összefüggő kérdésekben az ügyfél a vizsgaközpont hivatalos ügyfélszolgálatához fordulhat. A közúti járművezetői vizsgáztatásban országos vizsgaközponti feladatokat ellátó szervezet a KAV Közlekedési Alkalmassági és Vizsgaközpont Nonprofit Kft.; aktuális elérhetőségei: https://kavk.hu/.

A vizsgaközpont nem azonos az Iskolaval és nem azonos a közlekedési hatósággal. Az Iskola a saját tevékenységével kapcsolatos panaszt kezeli, a vizsgaközpont saját eljárásával kapcsolatos kifogásokat az ügyfélnek közvetlenül a vizsgaközpontnál kell jeleznie.

9.6. Bírósági út

A fogyasztó a szerződésből vagy jogszabályból eredő polgári jogi igényét – például visszafizetési, kártérítési vagy szerződéses igényét – bíróság előtt is érvényesítheti. A bírósági eljárásra a polgári perrendtartás és az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadók. A bíróság előtti igényérvényesítés nem zárja ki, hogy a fogyasztó a jogszabályi feltételek fennállása esetén békéltető testületi eljárást is kezdeményezzen.

10. Hatóságok és hivatalos tájékoztató oldalak – összefoglaló

Fórum / szervezet	Milyen ügyben lehet releváns?	Hivatalos tájékoztató
Békéltető testület	Egyedi fogyasztói jogvita: díj, visszatérítés, szerződés teljesítése, szolgáltatás minősége.	nkfh.gov.hu/bekelteto-testuletek
Fővárosi / vármegyei kormányhivatal – fogyasztóvédelem	Panaszkezelési szabályok, fogyasztói tájékoztatás és más fogyasztóvédelmi előírások megsértése.	kormanyhivatalok.hu
Illetékes közlekedési hatóság	Képzési engedély, képző szerv szakmai és jogszabályi működése, képzési dokumentáció.	kormanyhivatalok.hu
KAV Közlekedési Alkalmassági és Vizsgaközpont	Vizsgaszervezés, vizsga lebonyolítása, vizsgáztatással kapcsolatos ügyek.	kavk.hu

Bíróság	Szerződéses, polgári jogi igények bírósági érvényesítése.	birosag.hu

11. Együttműködés, ismételt panasz és a panasz elutasítása

11.1. Az Iskola a panasz kivizsgálása során együttműködik az ügyféllel, és – ha az ügy eldöntéséhez szükséges – felhívja az ügyfelet a hiányzó, releváns információk vagy dokumentumok megküldésére.

11.2. Az Iskola mellőzheti annak a korábbi, érdemben megválaszolt panasszal azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által ismételten előterjesztett panasznak a további vizsgálatát, amely új információt nem tartalmaz. Az azonosíthatatlan személy által előterjesztett panasz kivizsgálása a jogszabályban meghatározott feltételek szerint mellőzhető. A mellőzésről az Iskola az ügy jellegének megfelelően tájékoztatást ad.

11.3. A panasz elutasítása nem jelenti azt, hogy az ügyfél elveszíti a jogszabályon alapuló igényérvényesítési lehetőségeit. Az elutasító válaszban az Iskola feltünteti a panasz jellege szerint igénybe vehető hatóságot vagy békéltető testületet, valamint azok aktuális elérhetőségének hivatalos forrását.

11.4. Az Iskola a panasz elutasításakor – a Fgytv. mindenkor hatályos rendelkezéseinek megfelelően – tájékoztatja a fogyasztót arról is, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot a békéltető testületi eljárásra vonatkozóan.

12. Adatkezelés a panaszkezelés során

12.1. A panaszkezelés során az Iskola a panasz benyújtásával, az ügyfél azonosításával, a panasz kivizsgálásával, a válasz megküldésével, valamint az esetleges jogi igények érvényesítésével összefüggésben kezel személyes adatokat.

12.2. Az adatkezelés jogalapja az adott ügy körülményeitől függően különösen jogi kötelezettség teljesítése, a szerződés teljesítése, illetve jogos érdek lehet. Az Iskola minden esetben a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság és bizalmasság elve szerint jár el.

12.3. A panaszkezelés során kezelt adatok címzettjei lehetnek az Iskola panaszkezelésben részt vevő munkatársai, az ügyben eljáró szakoktató vagy iskolavezető – kizárólag a szükséges mértékben –, továbbá jogszabályi felhatalmazás alapján az eljáró hatóság vagy bíróság.

12.4. Az érintett adatvédelmi jogairól, a joggyakorlás módjáról, az adatkezelési időtartamokról és a jogorvoslatról az Iskola külön Adatkezelési Tájékoztatója rendelkezik.

13. A szabályzat felülvizsgálata és hatálybalépése

13.1. A jelen Szabályzat 2026. 11.23. napján lép hatályba, és visszavonásig vagy módosításig alkalmazandó.

13.2. Az Iskola a Szabályzatot felülvizsgálja különösen akkor, ha a panaszkezelésre, fogyasztóvédelemre, közúti járművezető-képzésre vagy a hatósági feladat- és hatáskörökre vonatkozó jogszabályok megváltoznak, illetve ha a működési rendben olyan változás következik be, amely a dokumentum tartalmát érinti.

13.3. A mindenkor hatályos változat a Képző szerv honlapján érhető el. A korábbi változatokat az Iskola belső dokumentumkezelési rendje szerint kezeli.

14. Közzététel előtti kitöltési és ellenőrzési lista

- A vállalkozás pontos, cégjegyzék szerinti neve, székhelye, cégjegyzékszáma / nyilvántartási adata és adószáma.
- Valóban működő panasz e-mail cím, postai cím és telefonszám; a személyes ügyfélfogadás helye és ideje, ha van ilyen.
- A panaszok tényleges kezeléséért felelős személy vagy munkakör.
- A békéltető testületre vonatkozó általános alávetési nyilatkozat tényleges státusza.

- A panaszkezelési adatkezelés összehangolása az autósiskola adatkezelési tájékoztatójával és adatmegőrzési gyakorlatával.
- A képzési szerződés, az ÁSZF, a díjtájékoztató és a lemondási / visszatérítési szabályok összhangja.
- A honlapon szereplő hivatkozások és a hatósági elérhetőségek közzététel napján történő ellenőrzése.

Különösen fontos: a dokumentum nem állíthatja, hogy a fogyasztó kizárólag az Iskola saját panaszűrlapján tehet panaszt; nem rövidítheti le a törvényes jogorvoslati határidőket; és nem tüntetheti fel a KAV-ot fogyasztóvédelmi hatóságként. A KAV vizsgaközponti feladatokat lát el, míg a fogyasztóvédelmi és közlekedési hatósági ügyekben a jogszabály szerinti hatáskörrel rendelkező hatósághoz kell fordulni.

15. Jogszabályi és hivatalos források

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről – különösen a panaszkezelésre és jogorvoslatra vonatkozó rendelkezések: https://njt.jog.gov.hu/jogszabaly/1997-155-00-00
- 24/2005. (IV. 21.) GKM rendelet a közúti járművezetők és közúti közlekedési szakemberek képzésének és vizsgáztatásának részletes szabályairól: https://njt.jog.gov.hu/jogszabaly/2005-24-20-0L
- Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság – békéltető testületek aktuális elérhetőségei: https://nkfh.gov.hu/bekelteto-testuletek
- Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság: https://nkfh.gov.hu/
- Fővárosi és vármegyei kormányhivatalok: https://kormanyhivatalok.hu/
- KAV Közlekedési Alkalmassági és Vizsgaközpont Nonprofit Kft.: https://kavk.hu/
- Országos Bírósági Hivatal / bíróságok tájékoztatói: https://birosag.hu/