

A PANASZKEZELÉS RENDJE

1. A képző intézmény köteles a résztvevőt tájékoztatni

a) a székhelyéről,

b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a szolgáltatás helyével,

c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

d) a panaszok közlése érdekében az ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

2. A tájékoztatásnak résztvevői jogvita esetén ki kell terjednie a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező képző intézmény esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon.

3. A résztvevő panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel.

4. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles panaszkezelési űrlapot kitölteni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a résztvevőnek átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a résztvevőnek legkésőbb a következő bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) pontban írtak szerint köteles eljárni.

5. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a képző intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Felnőttképző Centrum Kft.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2021/002569

Felnőttképzési engedélyszám: E/2022/000006

6. A panaszról felvett űrlapnak tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a résztvevő neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a résztvevő panaszának részletes leírása, a résztvevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a képző intézmény nyilatkozata a résztvevő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a résztvevő aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

7. Az írásbeli panaszt a képző intézmény - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a képző intézmény indokolni köteles.

8. A képző intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet (panaszkezelési űrlapot) és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

9. A panasz elutasítása esetén a képző intézmény köteles a résztvevőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a képző intézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A képző intézménynek vezetnie kell a panaszkezelés dokumentációját, az eredmények pedig a vezetőségi átvizsgálás bemeneti adatait képezik. Az intézmény vezetőségének feladata az esetekből levont tanulságokat feldolgozni és ismétlődő panasz esetén megelőzésére megoldásokat kidolgozni.

Felnőttképző Centrum Kft.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2021/002569

Felnőttképzési engedélyszám: E/2022/000006

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány, elsősorban írásos formában, de a szóbeli panaszokat is fogadja az intézmény. A képzési folyamat valamennyi fázisában törekedni kell a panaszok okainak megszüntetésére.

A képzésben résztvevőket a képzés kezdetekor tájékoztatjuk a panaszkezelés rendjéről.

Az intézmény ügyfélszolgálatán a Panaszkezelési űrlap kötelezően megtalálható.

A panasz elutasítása esetén az intézmény köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/békéltető testület eljárását kezdeményezheti (az írásos tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy a képző intézmény a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást):

Pest Megyei Kormányhivatal

cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7., levelezési cím: 1437 Budapest, Pf.: 762

telefon: (1) 210-9721

e-mail: felnottkepzes@pest.gov.hu

és/vagy

Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZÉKHELYE, TELEFONOS ÉS INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE, LEVELEZÉSI CÍME

Baranya Megyei Békéltető Testület

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,

telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422 fax: +36-72/507-152,

e-mail: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

web: www.pbkik.hu , www.pecsikamara.hu

www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-500; 06-76-501-525; 06-76-501-532

Fax: 06-76-501-538; 06-76-501-504

Levelezési cím:

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

Felnőttképző Centrum Kft.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2021/002569

Felnőttképzési engedélyszám: E/2022/000006

6001 Kecskemét Pf. 228.

békéltető testületi munkatárs:

Tel.: 76/501-525

Mobil: 70/7028-403, E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

<http://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Felnőttképző Centrum Kft.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2021/002569

Felnőttképzési engedélyszám: E/2022/000006

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Jakab Mariann ügyfélkapcsolati koordinátor, békéltető testületi ügyintéző

Telefon: 06-22/510-310; 22-510-323

Fax: 06-22-510-312

e-mail: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

email: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

Fax: +36 36 323-615

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Ügyfélfogadási rend:

(személyesen és telefonon is)

H-CS: 13.00 - 15.00 óra

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.

e-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

telefon: 20/373-2570

Felnőttképző Centrum Kft.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2021/002569

Felnőttképzési engedélyszám: E/2022/000006

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010

Fax: 06-34-316-259

Email: bekeltetes@kemkik.huweb: www.kemkik.hu<http://kem-bekeltetes.webnode.hu>

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

Telefon: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.huWeb: www.nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-269-0703

<http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php>

Ügyfélfogadás:

Kedd: 9.00 - 14.00

Szerda: 9.00 - 14.00

Csütörtök: 9.00 - 14.00

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000

Fax: 06-82-501-046

E-mail: skik@skik.hu

Felnőttképző Centrum Kft.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2021/002569

Felnőttképzési engedélyszám: E/2022/000006

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

e-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Elnök: Mátyás Tibor

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74-411-661

Mobil: 0630-6370-047

Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Elérhetőség: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: 06-94-312-356

Fax: 06-94-316-936

Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs

e-mail: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: 06-88-814-111

Minden héten kedden 8-13 óra között közvetlenül hívható: 88/814-121

Fax: 06-88-412-150

E-mail: info@bekeltetesveszprem.huHonlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Dr. Vasvári Csaba elnök elérhetősége hivatali időben: 30/608-0270

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Felnőttképző Centrum Kft.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2021/002569

Felnőttképzési engedélyszám: E/2022/000006

Telefon: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

<http://www.bekeltetes.hu/>

Jogszabályi előírások

2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről