

## Panaszkezelési tájékoztató

Bejelentés során kapott FELNŐTTKÉPZÉSI NYILVÁNTARTÁSI SZÁMA: B/2023/001113

Jelen Panaszkezelési tájékoztató tartalmazza a Gulyás Éva e.v. mint szolgáltató által üzemeltetett weboldal használatára, a weboldalon elektronikus úton történő szerződéskötésekre, vásárlásra, és a képzési tevékenységre vonatkozó panaszkezelési elveit.

### A szolgáltató adatai:

Cégnév / Egyéni vállalkozó neve:	Gulyás Éva e.v.
Székhely:	7451 Kaposvár, Kisközi u. 55.
Telephely:	7400 Kaposvár, Fő u. 77.
A felnőttképző nyilvántartási száma:	B/2023/001113

A panaszokat átlátható és hatékony módon igyekszünk kezelni. A célunk, hogy az ügyfelekkel való kapcsolattartás problémamentes legyen és az esetlegesen felmerülő panaszokat a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljuk és kellő gondossággal megoldjuk.

Jelen panaszkezelési szabályzatot a tanfolyamok helyszínén kifüggesztjük, és a [www.gulyaseviszinpompa.hu](http://www.gulyaseviszinpompa.hu) honlap nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzétesszük.

### Panasz:

A tevékenységünkkel, szolgáltatásunkkal, termékeinkkel, oktatóinkkal szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, bejelentés, amelyben a Panasztevő konkrét, egyértelmű igényét, kifogását megfogalmazza, függetlenül attól, hogy a kifogás utóbb jogosnak bizonyul vagy sem. A panasz névvel és címmel ellátott, konkrét esetre vonatkozó észrevétel, beadvány.

Nem minősül panasznak, ha általános tájékoztatást, véleményt kér valaki.

### Nem tekinthető továbbá panasznak:

- az ügyfél egyszerű kérése és észrevétele,
- felvilágosítás, tájékoztatás kérése valamely termék feltételeiről, szolgáltatásairól,
- változásbejelentések, időpont vagy termék módosítási kérelmek,
- szerződések ügyfél részéről történő szabályszerű felmondása,
- a szerződési díj rendezettségére vonatkozó kérelmek,
- a méltányossági kérelmek.

A benyújtott panaszok lehetnek hivatalosak és nem hivatalosak, a panaszos szándékától és a benyújtás módjától függően:

- Hivatalos panasz: minden esetben nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik.
- Nem hivatalos panasz: a panaszos célja, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatással, tevékenységgel kapcsolatban. Ebben az esetben nem tart igényt hivatalos válaszra.

### **A panasz bejelentésének módjai**

- 1.) Írásban az adott tanfolyam helyszínén, a tanfolyam ideje alatt (panasz bejelentési lap kitöltésével)
- 2.) Írásban postai úton:
- 3.) Írásban elektronikus levélben a(z) [szinpompamuhely@gmail.com](mailto:szinpompamuhely@gmail.com) címen.

### **A panaszok kivizsgálásának és kezelésének menete**

Az azonnal rendezhető panaszokról nem szükséges jegyzőkönyvet vezetni.

Amennyiben a panasz kezelése azonnal nem oldható meg, panaszbejelentési lapot kell kitölteni.

Az írásbeli kérvényre az ügyfélszolgálati munkatárs, illetve a tanfolyam vezető 5 munkanapon belül írásban válaszol. A reklamációt és az arra adott hivatalos választ az ügyfélszolgálati munkatárs rögzíti.

Írásos panasz érkezése esetén az ügyfélszolgálati munkatárs, illetve a vezető írásban válaszol a panaszosnak. A reklamációt és az arra adott hivatalos választ az ügyfélszolgálati munkatárs rögzíti.

A panasz elutasítása esetén az ügyfelet 15 munkanapon belül írásban kell értesíteni és a döntést indokolni. A panasztevőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja.

Amennyiben panasztevő nem fogadja el a döntést, úgy ismét jegyzőkönyvet kell felvenni és rögzíteni a további teendőket. A panaszt ebben az esetben a vezető hatásköre elbírálni, a döntéséről 15 munkanapon belül írásban kell az ügyfelet tájékoztatni.

Amennyiben panasztevő nem elégedett az így kapott döntéssel joga van a szolgáltatók vagy a saját lakóhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulni.

Célunk ügyfeleink elégedettsége, ezért minden hozzánk érkező panaszt, észrevételt a tőlünk telhető legnagyobb gondossággal kezelünk. Törekszünk arra, hogy az ügyfelekkel fennálló kapcsolat probléma és panasz mentes legyen, és a lehető leggyorsabban kivizsgáljuk a hozzánk érkező reklamációkat.

A panaszkezeléssel kapcsolat adatkezelési irányelveinket, az Adatkezelési tájékoztatónk tartalmazza, mely elérhető honlapunkon: [www.gulyaseviszinpompa.hu](http://www.gulyaseviszinpompa.hu) valamint tanfolyami helyszíneinken nyomtatott formában is elérhető.

## Panaszbejelentési lap

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:  Cím:  Telefonszám:  Email cím:	
A panasz rövid leírása:	
Hivatalos panaszkezelési eljárást kérek! igen nem (a megfelelő rész aláhúzendó)	
A panaszos aláírása:	A panaszfelvevő aláírása:
Hivatalos panaszkezelési eljárás esetén válasz a panaszra:	
Vezető aláírása:	Dátum: