

Panaszkezelési rendszer**Festo Didactic****PANASZ:**

Szóban (személyesen vagy telefonon) vagy **írásban**, természetes vagy jogi személytől, továbbá gazdálkodó szervezetek által jelzett, a *Festo*, ezen belül a *Festo Didactic* üzleti vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos, nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor az ügyfél úgy ítéli meg, hogy intézményünk nem a vele kötött szerződésnek/elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

PANASZOK BEJELENTÉSE

A *Festo Didactic* felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos **panaszbejelentés, reklamáció** – a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény 35-38. §-ában, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában foglalt követelményeknek megfelelően – **szóban vagy írásban tehető az alábbiak szerint:**

Szóban, személyesen az oktatónál (a képzés helyszínén) vagy az ügyfélszolgálaton (1037 Budapest, Csillaghegyi út 32-34.)

Telefonon: (+36 1) 436-5159

Telefaxon: (+36 1) 436-5101 – a *Panaszbejelentő űrlap* felhasználásával

Elektronikus úton, a *Panaszbejelentő űrlap* felhasználásával –
info_hu@festo.com

Levélben: (1037 Budapest, Csillaghegyi út 32-34.)

A *Festo Didactic* az alábbi paraméterekkel működteti ügyfélszolgálatát:

Nyitva tartás: hétfőn 08:00-tól 16:00 óráig

Ügyfélszolgálati címe: 1037 Budapest, Csillaghegyi út 32-34.

Internetes cím: www.festo.hu

Telefon: (+36 1) 436-5111

Telefax: (+36 1) 436-5101

E-mail: info_hu@festo.com

PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA**SZÓBELI PANASZ**

A **szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk**, és szükség szerint orvosoljuk, amelyért – az oktató közreműködésének igénybe vételével – **a képzési koordinátor felel.**

Ha a képzés résztvevője a panasz kezelésével **nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képzési koordinátor – az oktató közreműködésével – a panaszról** és az azzal kapcsolatos álláspontjáról (az erre rendszeresített nyomtatvány felhasználásával) haladéktalanul **jegyzőkönyvet vesz fel**, és annak egy másolati példányát:

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a képzés résztvevőjének átadja,

- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén – a beérkezést követően harminc napon belül – **írásba foglalt érdemi válasszal egyidejűleg kell megküldeni.**

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt **a képzési koordinátor** egyedi azonosítószámmal látja el.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiakat:

- a) a képzés résztvevőjének neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a panasz részletes leírása, a képzés résztvevője által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) **a képzési koordinátor** nyilatkozata a képzés résztvevőjének panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy (oktató/szakmai vezető) és – telefonon, telefaxon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a képzés résztvevőjének aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A *Festo Didactic* a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **öt évig köteles megőrizni**, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

ÍRÁSBELI PANASZ

Az írásbeli panaszt **a képzési koordinátor** – a *Festo Didactic* vezetőjével egyeztetett módon – beérkezését követően legkésőbb harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt.

A panaszt elutasító álláspontját **a képzési koordinátor** – a *Festo Didactic* vezetőjével egyeztetett módon – köteles megindokolni.

ELUTASÍTÁS

A panasz elutasítása esetén **a képzési koordinátor** – a *Festo Didactic* vezetőjével egyeztetett módon – köteles a képzés résztvevőjét írásban tájékoztatni ennek indokairól és arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóságnál kezdeményezhet eljárást, továbbá milyen egyéb nem hatósági vagy bírósági vitarendezési módokat vehet igénybe, az ilyen eljárás megindításához vagy vitarendezési mód igénybevételéhez szükséges információkkal együtt. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a *Festo* a jogvita rendezése érdekében milyen egyéb (pl. békéltető testületi eljárást) kíván igénybe venni.

Budapest, 2016. szeptember 1.

Siszer Tamás
Festo Didactic vezető

Melléklet: PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

PANASZBEJELENTŐ ŪRLAP

A PANASZBEJELENTŐ ADATAI:

A panaszbejelentő neve:	
Lakóhelyének címe:	
Levelezési címe:	
Telefonszáma:	
Elektronikus levelezési címe:	

A PANASSZAL ÉRINTETT KÉPZÉSI PROGRAM ADATAI:

Képzés program megnevezése:	
A képzés helye:	
A kifogásolt esemény időpontja:	

A PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA:

1. A kifogásolt esemény rövid és tényszerű ismertetése:**2. Az esemény következménye:**

Mellékletek: a képzés résztvevője által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok

Dátum:

panasztevő aláírása