

TÁJÉKOZTATÓ**A SZÉCHENYI PROGRAMIRODA NONPROFIT KFT.
FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉGÉVEL KAPCSOLATOS****PANASZKEZELÉSI RENDJÉRŐL****ELÉRHETŐSÉGEK**

Székhely:	1053 Budapest, Szép utca 2. IV. em.
Panaszügyintézés helye:	1053 Budapest, Szép u. 2. IV. emelet Ügyvezetői Titkárság
Panaszkezeléssel kapcsolatosan megjelölt levelezési cím:	1053 Budapest, Szép u. 2. IV. em.
Telefon	+3613270830
Fax	+3613270833
E-mail	info@szpi.hu
Web	https://szpi.hu/

Fogyasztói jogvita esetén a Panaszos a lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testületekről szóló tájékoztatás, az illetékes békéltető testület székhelyére, telefonos elérhetőségére, internetes elérhetőségére és levelezési címére vonatkozó információk az alábbi honlapon érhetőek el:

<https://bekeltetes.hu/>

A PANASZOK KEZELÉSE

A panasz előterjesztése szóban vagy írásban lehetséges.

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Panaszos a Társaság általi panaszkezeléssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontokról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel a Társaság, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja a Panaszosnak,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg, a panasztételtől számított 30 napon belül megküldi.

Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban válaszolja meg a Társaság Ügyvezetői Titkársága, és intézkedik annak közzétefelől.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz egyedi azonosítószámmal kerül ellátásra.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek az alábbiakat tartalmazza:

- a Panaszos neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Társaság nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatásfelhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Panaszos aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

2

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Társaság öt évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

A panasz elutasítása esetén Társaság a Panaszost írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a Panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel eleget tehet a Társaság, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Alaposnak bizonyuló panasz esetén, annak kivizsgálása és orvoslása figyelembevételével helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezi a Társaság.