

## PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A Herman Ottó Intézet Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társasághoz a felnőttképzési tevékenységgel kapcsolatban **benyújtott panaszok ügyintézéséhez szükséges adatok:**

A panaszok benyújtásának, ügyintézésének levelezési címe és helye:	Herman Ottó Intézet Nonprofit Kft., Gyenge Adrienn 1223 Budapest, Park utca 2.
telefon:	+36 (30) 427 4302
fax	06/1-362-8104
elektronikus levelezési cím:	<a href="mailto:gyenge.adrienn@hoi.hu">gyenge.adrienn@hoi.hu</a>
web:	<a href="http://www.hermanottointezet.hu">www.hermanottointezet.hu</a>

### A panaszok kezelésének módja:

Ügyfeleink a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik Társaságunkkal, illetve a Társaságunk megbízásából eljáró személlyel (különös tekintettel a felnőttképzési tevékenységben közreműködő oktatóra, képzésszervezőre).

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk.

Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben a panaszról és Társaságunknak az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát

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

Az írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszoljuk.

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat – amennyiben a dokumentálás a panasztétel során nem történt meg vagy a panasz felvevője a dokumentálást illetően bármi okból korlátozza – az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti a felnőttképző vezetőjének. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről szintén az ügyvezető/képzési igazgató dönt.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.<sup>1</sup> A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel eleget lehet tenni, 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.

---

<sup>1</sup> <https://bekeltetes.hu/udvozlo>