

## Panaszkezelési tájékoztató

Az ALACRITAS Felnőttképzési Intézet Korlátolt Felelősségű Társaság (Székhely: 3300 Eger, Bajcsy-Zsilinszky utca 17. 1. em.; E-mail cím: [info@alacritas.hu](mailto:info@alacritas.hu); Telefonszám: +36 70 600 5673; Weboldal: <https://alacritas.hu/>; a továbbiakban: **Társaság**) az alábbi eljárás szerint kezeli a hozzá beérkező panaszokat, annak érdekében, hogy a tanulók elégedettségét növelje. A cél a tanulói panaszok megfelelő kezelése, a panaszok pozitív oldalának kiaknázása és a hasznos visszajelzések felismerése, azok alapján a képzések továbbfejlesztése. További alapelv, hogy a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli a Társaság.

### A panasz fogalma, tartalma és előterjesztése

A panasz a képzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos bejelentés, észrevétel, reklamáció, amely fakadhat a képzés nem szerződészerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségű működéséből, annak működési üteméből, továbbá a nem szakszerű, pontos tájékoztatásából.

A panaszt benyújtónak (a továbbiakban: **Panaszos**) a neve, és az elérhetőségének (postai, illetve elektronikus) feltüntetésével kell benyújtania annak érdekében, hogy a panasz kivizsgálásáról és eredményéről a Panaszost a Társaság értesíteni tudja, vele a kapcsolatot felvegye.

A Panaszos a panaszát akár írásban postai úton, írásban személyesen benyújtva, írásban a <https://alacritas.hu/kapcsolat/> oldalon beküldve, elektronikus úton, vagy szóban a helyszínen vagy telefonon is jelezheti. A Panaszos a panaszát az intézményvezetőnek, az oktatásszervezőknek és a tanároknak is előterjeszheti.

Az írásbeli panasz benyújtására használható a panaszbejelentő lap is, de más módon előterjesztett írásbeli panaszokat is fogad a Társaság.

### A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálását azonnal megkezdjük, a választ haladéktalanul megküldjük, de legkésőbb a Panaszos bejelentésétől/a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül. A panasz elutasítása esetén a Panaszost ezen határidőn belül írásban értesíteni kell, e válaszban az elutasítást indokolni szükséges. A Panaszosnak nyilatkoznia kell arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, amennyiben nem, úgy az panaszt és a már meghozott intézkedéseket továbbítani kell az intézményvezető részére, aki gondoskodik a további intézkedések meghozatala iránt. Ezzel egyidejűleg külön tájékoztatást ad a Társaság a Panaszos részére a jogorvoslati lehetőségekről.

A panaszt felvevő elsőként saját hatáskörében törekszik a panasz megoldására. Amennyiben ez nem sikerül, a panasz tényéről, körülményéről tájékoztatja az intézményvezetőt. Az intézményvezető a panasz jogossága esetén jogosult és köteles az ok elhárításával kapcsolatosan intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni. Az intézményen belüli további intézkedésről, esetleg a reklamáció elutasításáról a végső döntést az intézményvezetőnek van joga meghozni.

### Szóbeli panaszokra vonatkozó speciális szabályok

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Panaszosnak átadni; telefonon vagy egyéb elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. A szóbeli panasszal kapcsolatban egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozóak szerint köteles eljárni a Társaság. A telefonon vagy egyéb elektronikus úton közölt szóbeli panaszt a Társaság egyedi azonosítószámmal látja el.

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a Panaszos neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- a Panaszos panaszának részletes leírása, a 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 úton közölt szóbeli panasz kivételével – a Panaszos aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus úton közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

### **Nyilvántartás, megőrzés**

A beérkezett panaszokról, ez alapján hozott intézkedésekről, a panasz beérkezésének és az arra történő válaszadás időpontjáról a Társaság nyilvántartást vezet.

A Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet, az írásbeli panaszt és a válasz másolati példányát öt évig őrzi meg, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésére bemutatja.

### **Jogorvoslat**

A Panaszos továbbá alternatív vitarendezés keretében békéltető testülethez fordulhat, valamint online vitarendezéssel is élhet és benyújthatja panaszát az <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase> linken keresztül. Az online vitarendezési platformról bővebben a <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks> honlapon olvashat.

A Társaság a békéltető testületi eljárásban is együttműködik. A Békéltető Testületekkel kapcsolatos információk és a Békéltető Testületek elérhetőségei a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon érhetők el.