

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta:

Név: Janza Frigyes Károly

Beosztás: ügyvezető

Dátum: 2020. augusztus 3.



Aláírás  
EX ANTE  
MAGISTRA Kft.  
Cím: 1025 Budapest, Vérhalom utca 33/a.  
P.H.  
Adószám: 27965940-2-41

*A Panaszkezelési szabályzat érvénytelenített változatainak elkülönítéséről, archiválásáról gondolkodni kell elektronikusan és papíralapon is.*

## A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT TARTALOMJEGYZÉKE

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK.....	2
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE .....	2
PANASZKEZELÉSI RENDSZER.....	2
A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZÉKHELYE, TELEFONOS ÉS INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE, LEVELEZÉSI CÍME.....	4
PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV.....	7

### JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK

- |  |
|--|
| § 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól |
| § 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről   |

Fenti jogszabályok meghatározzák a panaszkezelés általános irányelveit.

### ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE

A képzések iránt érdeklődő ügyfelek, jelentkezők, a megrendelők és a képzések résztvevői elektronikusan és személyesen is igénybe vehetik az ügyfélszolgálatot érdeklődés, illetve panaszügyintézés céljából:

**Külső képzési helyszíneken** az érdeklődők, jelentkezők, résztvevők kiértékelést kapnak az esetleges egyéb ügyfélszolgálat elérhetőségéről, a panaszügyintézés helyéről.

Ügyfélfogadási időben minden érdeklődőnek lehetősége van szóbeli tájékoztatást kérni a képzéseket érintő valamennyi nyilvános tudnivalóról. Szórolapokat, írásbeli tájékoztatókat is az igénylők rendelkezésére bocsát az intézmény. Elektronikus megkeresés esetén az ügyfélszolgálat hasonló módon válaszol.

### PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Az ügyfél a képző intézmény tevékenységével, mulasztásával, a képző intézmény érdekében eljáró személy tevékenységével, mulasztásával, magatartásával kapcsolatos panaszát **szóban vagy írásban** közölheti az intézménnyel. (Az írásbeliség követelményének levél, e-mail, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is 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.)

## A szóbeli panaszt

- Azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.
- Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles **jegyzőkönyvet** felvenni, és annak egy másolati példányát
  - személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
  - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni (a panasz beérkezését követő harminc napon belül). A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Az **írásbeli panaszt** az intézmény a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az intézmény indokolni köteles.

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

A panasz fogadására és a szóbeli panasz lehetőség szerinti azonnali kezelésére az intézmény minden munkatársa jogosult. A panasz beérkezése után - amennyiben írásban történő ügyintézés szükséges - a panaszt fogadó személy értesíti az intézményvezetőt, aki intézkedik a panasz kezeléséről vagy kijelöli a panasz kezeléséért felelős munkatársat. A kijelölt felelős beszámolási kötelezettséggel tartozik az intézményvezető felé a panasszal kapcsolatos ügyintézés minden fázisában.

A **panasz elutasítása esetén** az intézmény köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/békéltető testület eljárását kezdeményezheti (az írásos tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy a képző intézmény a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást):

**Pest Megyei Kormányhivatal**

cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7., levelezési cím: 1437 Budapest, Pf.: 762

telefon: (1) 210-9721

e-mail: [felnottkepzes@pest.gov.hu](mailto:felnottkepzes@pest.gov.hu)

és/vagy

**Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület**

## A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZÉKHELYE, TELEFONOS ÉS INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE, LEVELEZÉSI CÍME

### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,

telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422 fax: +36-72/507-152,

e-mail: [kerelem@baranyabekeltetes.hu](mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu), [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

web: [www.pbkik.hu](http://www.pbkik.hu), [www.pecsikamara.hu](http://www.pecsikamara.hu)

[www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

### **Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-500; 06-76-501-525; 06-76-501-532

Fax: 06-76-501-538; 06-76-501-504

#### **Levelezési cím:**

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

6001 Kecskemét Pf. 228.

békéltető testületi munkatárs:

Tel.: 76/501-525

Mobil: 70/7028-403, E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

### **Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: [eva.toth@bmkik.hu](mailto:eva.toth@bmkik.hu)

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

[www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

### **Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

### **Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

<http://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

### **Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Jakab Mariann ügyfélkapcsolati koordinátor, békéltető testületi ügyintéző

Telefon: 06-22/510-310; 22-510-323

Fax: 06-22-510-312

e-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu); [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

**Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

email: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

**Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület**

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

**Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

Fax: +36 36 323-615

E-mail: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

Ügyfélfogadási rend:

(személyesen és telefonon is)

H-CS: 13.00 - 15.00 óra

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.

e-mail: [bekeltetotestulet@jnszmik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmik.hu)

telefon: 20/373-2570

**Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010

Fax: 06-34-316-259

Email: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

web: [www.kemkik.hu](http://www.kemkik.hu)

<http://kem-bekeltetes.webnode.hu>

**Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

Telefon: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Web: [www.nkik.hu](http://www.nkik.hu)

**Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-269-0703

<http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php>

Ügyfélfogadás:

Kedd: 9.00 - 14.00

Szerda: 9.00 - 14.00

Csütörtök: 9.00 - 14.00

**Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.  
Telefon: 06-82-501-000  
Fax: 06-82-501-046  
E-mail: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefon: 06-42-311-544  
Fax: 06-42-311-750  
e-mail cím.: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

**Tolna Megyei Békéltető Testület**

Elnök: Mátyás Tibor  
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefon: 06-74-411-661  
Mobil: 0630-6370-047  
Fax: 06-74-411-456  
E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

**Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Elérhetőség: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefon: 06-94-312-356  
Fax: 06-94-316-936  
Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs  
e-mail: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

**Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220  
Telefon: 06-88-814-111  
Minden héten kedden 8-13 óra között közvetlenül hívható: 88/814-121  
Fax: 06-88-412-150  
E-mail: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)  
Honlap: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)  
Dr. Vasvári Csaba elnök elérhetősége hivatali időben: 30/608-0270

**Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.  
Telefon: 06-92-550-513  
Fax: 06-92-550-525  
E-mail: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)  
<http://www.bekeltetes.hu/>

**PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV**

/szóbeli panasz esetén/

A panasztevő neve:.....

A panasztevő lakcíme: .....

A panasz előterjesztésének

helye:.....

ideje: .....

módja: .....

A panasz részletes leírása:

.....  
.....

A panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....  
.....

Az intézmény nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:

.....  
.....

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása: .....

aláírás

A panasztevő aláírása (a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével)

.....

aláírás

A jegyzőkönyv felvételének

helye:.....

ideje: .....

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma:

