

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE

Ügyfélszolgálatunk működési rendjét, félfogadási idejét úgy állapítottuk meg, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel ügyfeleinkre nézve.

Ügyfélszolgálatunk mind telefonon, mind személyesen elérhető, felkereshető. Rendelkezünk a személyes tájékoztató megbeszélések, konzultációk lebonyolításához szükséges feltételekkel. Partnereinknek e-mailen is lehetősége nyílik kérdéseik megfogalmazására. Az e-mailen érkező érdeklődésre 1 munkanapon belül válaszolunk.

Gondoskodunk róla, hogy írásbeli tájékoztató anyagainkban, hirdetésekben, mindig aktuális és egyértelmű, a potenciális ügyfelek számára jól érthető információk jelenjenek meg.

A felnoítképzők nyilvántartásában szereplő engedély számunkat a tevékenységünk gyakorlása során használt képzési dokumentációban, valamint a képzéssel kapcsolatos üzleti dokumentumokon, folyamatosan használjuk, feltüntetjük, arról ügyfeleinket tájékoztatjuk, a tevékenységről közreadott írásos tájékoztatóban szerepeltetjük, és az ügyfelek számára jól látható módon kifüggesztjük.

Közvetlen elérhetőséget az alábbi ügyfélfogadási rend szerint biztosítunk megbízóink, és a képzések résztvevői számára.

ELÉRHETŐSÉGEK

Cím	2600 Vác, Dózsa György út 55. fszt.1
Telefon	+36 20 823 1688; +36 30 283 6945
E-mail	info@gyemantkakas.hu
Web	www.gyemantkakas.hu

SZEMÉLYES ÜGYFÉL-FOGADÁSI IDŐ

Szerda	9.00- 17.00
--------	-------------

A REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE / PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Ügyfeleinket az ügyfélszolgálaton elhelyezett információs táblával és adatokkal tájékoztatjuk intézményünk

- székhelyéről,
- a panaszügyintézés helyéről,
- a panaszkezelés módjáról, valamint
- a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatunk levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Tájékoztatásunk fogyasztói jogvita esetén kiterjed a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez, vagy a szolgáltatás jellegétől függően az ilyen jogkörrel felruházott hatósághoz való fordulás lehetőségére, az illetékes békéltető testület székhelyére (hatóság elérhetőségeire), telefonos elérhetőségére, internetes elérhetőségére és levelezési címére. A békéltető testületekről történő tájékoztatást nyomtatott formában és/vagy honlapunkon érhetik el ügyfeleink.

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

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Azonnal rendezett panaszokról nem szükséges jegyzőkönyvet vezetni. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben a panaszról és intézményünknek az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni.

Szóbeli, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb a panaszra adott érdemi választ, a panasztételtől számított 30 napon belül megküldjük.

Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben válaszoljuk meg és intézkedünk annak közléséről a panasztevő felé.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az ügyfél (panasztevő) neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- intézményünk nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panasztevő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

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

Panasz esetén, annak kivizsgálása és orvoslása figyelembe vételével helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kell kezdeményezni.

KÉPZŐ INTÉZMÉNY ELÉRHETŐSÉGEI

Név	Gyémánt Kakas Felnőttképzési Kft.
Cím	2600 Vác, Dózsa György út 55. fszt.1
Telefon	+36 20 823 1688
E-mail	info@gyemantkakas.hu
Web	www.gyemantkakas.hu

FELÜGYELETI SZERVÜNK

Név	Pest Megyei Kormányhivatal Szakképzési és Felnőttképzési Főosztály
Cím	1089 Budapest, Kálvária tér 7.
Telefon	+36 1 210 9721
Web	www.kormanyhivatal.hu/hu/pest

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGE:

<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

A Békéltető Testületről általában

A Békéltető Testületek hazánkban 1999. elején alakultak, melynek alapvető célja az volt, hogy egy olyan gyors, független szakmai és olcsó vitarendezési lehetőséget adjanak a fogyasztók számára, mellyel elkerülhetik a bírósági eljárások útvesztőit, igényeiket azonban hatásosan tudják érvényesíteni. A békéltető testületek alapvető intézményi és eljárási szabályairól a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezik.

Fontos hangsúlyozni, hogy a Békéltető Testület a gazdasági kamarák mellett működik, de eljárásában független testület, tagjait egyenlő arányban a gazdasági kamarák, másrészt a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek delegálják, döntéseiben nem befolyásolható egyéb szervezetek által. Ezzel a követelménnyel biztosított, hogy az adott ügyben eljáró testületi tagok az ügyet pártatlanul, részrehajlás nélkül döntsék el.

A Békéltető Testület eljárásának célja

A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezés, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.

A gyorsaságot biztosítják a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott rövid határidők melyeket a feleknek és a Békéltető Testületnek is be kell tartania. A gyorsaság egyben biztosítja a hatékony eljárás lebonyolítását is.

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozó ügyek

A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások

- minőségével, biztonságosságával,
- és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével

kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben akár adás-vételi, akár vállalkozói szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályokban, illetve a szerződésben foglaltaknak a vevő, illetve a megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat. Fontos tehát, hogy a békéltetést csak a fogyasztó, mint magánszemély kezdeményezheti.

A Békéltető Testület hatáskörébe nem tartoznak bele azok az ügyek, amelyekre jogszabály más szerv hatáskörét állapítja meg.

Természetesen az már nem akadály a Békéltető Testület eljárásának, ha más hatóság már lefolytatta az eljárást, és azt jogerősen befejezte, de a panaszos továbbra is úgy érzi, hogy az ügyének a Békéltető Testület hatáskörébe tartozó elemét még nem bírálták el.

A Békéltető Testület eljárása

Az eljárás megindítása

A Békéltető Testület a panaszbeadványokat a csatolt iratok alapján, valamint személyes meghallgatás, illetve kivételesen szakértői bizonyítás alapján dönti el. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó, azaz a vevő illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a Testülethez.

Az eljárás megindításához a kérelemben az alábbiakat szükséges feltüntetni:

a fogyasztó, azaz a kérelem benyújtójának nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét, a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, (itt különösen fontos hivatkozni minden az ügy lényegét érintő írásbeli dokumentumra, szerződésre, szállítólevélre, számlára, átvételi elismervényre stb?). Ezeket a dokumentumokat csatolni kell a kérelemhez, a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozóval megpróbálta a vitás kérdést közvetlenül tisztázni, az ügy eldöntésére irányuló kifejezett indítványt.

A fenti feltételek megléte esetén a kérelmet az a Békéltető Testület jogosult kivizsgálni, amelyik illetékességi területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye található.

Az eljárás lefolytatáshoz kapcsolódó tudnivalók

Ha a kérelem tartalmazza az eljárás megindításához szükséges adatokat, akkor a testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén a Békéltető Testület elnöke a meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű kézbesítése mellett kellő időben előzetesen értesíti.

A kitűzött meghallgatás során a konkrét beadványokat főszabály szerint a Békéltető Testület tagjaiból választott 3 tagú tanács bírálja el. A tanács egy-egy tagját a panaszos illetve a vállalkozó jelöli ki. Erre a kijelölési kötelezettségre a meghallgatási időpontot kitűző levélben hívja fel a Békéltető Testület elnöke a felek figyelmét. Az eljáró tanács harmadik tagját a felek által kijelölt két tag választja ki. Lehetőség van természetesen a törvény adta keretek között egyedül eljáró tag kijelölésére is, ha az ügy megítélése lehetővé teszi.

A kijelölés megkönnyítéséhez a meghallgatást kitűző levélhez mellékelve van minden esetben a Békéltető Testület tagok listája.

Ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy a két kijelölt testületi tag a kijelölésüktől számított három napon belül nem egyezik meg a harmadik tag személyében, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki.

A panasszal érintett vállalkozónak lehetősége van a testületi tag kijelölését tartalmazó levelében az ügygel kapcsolatos álláspontjának kifejtésére. A vállalkozó ekkor nyilatkozik arról is, hogy a tanács döntését magára nézve kötelezőnek ismeri-e el.

Az eljárás során ? melyben kiemelkedő jelentősége van a meghallgatásnak ? az eljáró tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja.

Alapvető követelmény, hogy az eljárás során a feleket azonos jogok illetik meg, mindkét fél kifejtheti az ügygel kapcsolatos álláspontját, indítványt tehet stb.

A békéltető testület határozatai

Ha a bepanaszolt gazdálkodó szervezete az eljárás során arról nyilatkozik, hogy a tanács döntését kötelezőképpen fogadja el, a törvény szóhasználatával élve aláveti magát, akkor a tanács minden esetben kötelező határozatot hoz, melynek érvényét tekintve azonos egy bírósági határozatával és nem teljesítés esetén végrehajtási záradékkal lehet ellátni.

Ha az eljárás célja maradéktalanul teljesül, és egyezés születik a felek között akkor az egyezés formájában egy kötelező érvényű határozatba foglalják, melyhez fűződő joghatások megegyeznek az alávetés során említettekkel.

A tanács kötelező határozatának, illetve a határozattal jóváhagyott egyezségnek a végrehajtását - abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak - a bíróságtól kérheti a fogyasztó.

Ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadja el, vagy az eljárásban nem vesz részt, úgy az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és bizonyítékok mérlegelése alapján ajánló határozatot hozhat.

Ajánlás jellegű határozat esetében a gazdálkodó szervezet nem köteles eleget tenni a határozatban foglaltaknak. Ilyen esetekben a fogyasztónak írásban értesíteni kell a testületet, ha a határozatban foglaltakat a gazdálkodó szervezet nem hajtja végre. Abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a testület továbbítja az értesítést a testületet működtető kamarának, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnek. Ezek a szervek - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosultak, illetve, ha az ajánlásban foglaltak a békéltető testület határozata szerint a fogyasztók széles körét érintik, - a panasszal érintett vállalkozás nevének feltüntetésével - és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

Ha az ügy megítélése érdemben nem lehetséges, vagy a panaszos igénye megalapozatlan a tanács megszünteti az eljárást.

Jogorvoslat, fellebbezés

A törvény rendelkezései értelmében az illetékes törvényszék előtt csak abban az esetben van lehetőség a határozat megtámadására, ha az eljáró tanács eljárási szabályt sértett, a megtámadás csak a határozat megsemmisítésére irányulhat.

Fontos kiemelni, hogy a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. Tehát a bírói út igénybe vételére a Békéltető Testületi eljárás lefolytatását követően is van lehetőség.

Mint látható hatékony eszközök állnak a Békéltető Testület rendelkezésére, annak érdekében, hogy a mindennapi életben felmerülő jogos vagy jogosnak vélt sérelmeket, a fogyasztó és a vállalkozó közötti vitás ügyeket gyorsan és hatékonyan megoldja.