



Emberi Értékek Kft.
4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.
Nyilvántartási szám: ----
Engedélyszám: E/2022/000029
Adószám: 26112132-1-15; Cg: 15-09-087459
WEB: www.emberiertekekft.hu – E-mail: kepzes@emberiertekekft.hu
tel: +36 20 572 3311

DS-05-02
Panaszkezelési tájékoztató
1. változat

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A képző intézmény megnevezése: Emberi Értékek Kft.

A képző intézmény székhelye: 4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.

A panaszügyintézés helye: 4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.

A panasz benyújtható: szóban (személyesen vagy telefonon),
írásban (személyesen, postai úton, e-mailben)
*oktatónak, oktatásszervezőnek, vezetőnek
illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró
bármely személlyel*

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 4400 Nyíregyháza, Színház utca 16.

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: kepzes@emberiertekekft.hu

Az intézmény honlapja: www.emberiertekekft.hu

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 20 572 3311

Jogvita esetén, ön a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat panaszával.

A békéltető testületekkel kapcsolatos információk és elérhetőségek a következő honlapon találhatók:
<https://bekeltetes.hu/udvozlo>

A szóbeli panaszt, a panaszt fogadó személy azonnal megvizsgálja, és szükség és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról panaszkezelési űrlapot tölt ki, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a résztvevőnek átadja,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a résztvevőnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

Az írásbeli panaszt a képző intézmény - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a képző intézmény indokolni köteles.

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány, elsősorban írásos formában, de a szóbeli panaszokat is fogadja az intézmény.

A képzésben résztvevőket a képzés kezdetekor tájékoztatjuk a panaszkezelés rendjéről.

Az intézmény ügyfélszolgálatán és honlapján a DS-05-01 Panaszlap és a DS-05-02 Panaszkezelési tájékoztató megtalálható.