

Panaszkezelési tájékoztató

Panaszkezelés módja:

A résztvevő panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel:

- **Személyesen**, a Pangea Petény Tanácsadó Kft. székhelyén: 1132 Budapest, Váci út 6. III/6.
- **Ügyfélszolgálati időben**: H-P: 9:00 – 16:00. Ügyfélfogadási időben előre egyeztetett időpontban várjuk az érdeklődőket.
- **Levélben**, a cég székhelyére címezve: 1132 Budapest, Váci út 6. III/6.
- **E-mailben**: info@pangeapeteny.hu e-mail címre továbbítva;
- Kifejezetten erre a célra kialakított űrlap kitöltésével, **ide kattintva**.

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

- **személyesen közölt szóbeli panasz** esetén helyben a résztvevőnek átadja,
- **telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz** esetén a képző intézmény a résztvevőnek legkésőbb 30 napon belül azonosítóval ellátott panaszkezelési űrlapot használva érdemi választ ad.

A **panasz elutasítása esetén** a képző intézmény a résztvevőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a képző intézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Panasznak minősül a panasztevő nevével ellátott és konkrét esetre történő észrevétel, beadvány. Képzéssel kapcsolatos véleményét elmondhatja névtelenül is a képzések végén a trénerek által kiosztott résztvevői elégedettség kérdőív kitöltésével.

Az intézmény ügyfélszolgálatán a Panaszkezelési űrlap megtalálható. Igény esetén, kérje ügyintézőnktől.

Drahos Péter
ügyvezető