

Tokai Consulting Kft.

2730 Albertirsa, Batthyány u. 34.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**Hatály:
2024. március 15.**

1. BEVEZETŐ

A Tokai Consulting Kft. (továbbiakban: Társaság) biztosítja, hogy az ügyfelei a Társaság, a Társaság munkavállalói, valamint a Társaság szolgáltatásainak nyújtásában közreműködő megbízottjai magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan panasszal élhessen.

A Társaság a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panasz kivizsgálásának módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól ügyfelei számára az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

2. FOGALMAK

Panasz: az ügyfélnek a Társaság – szerződéskötés során, illetve az azt megelőzően vagy a szerződés hatálya alatt a Társaság teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Ügyfél: a szerződéses partner, a képzésben/fejlesztési folyamatban ténylegesen résztvevő személy, a díjfizető, illetőleg mindezen személyek törvényes képviselője vagy fogyasztói érdekképviselői szerve.

Fogyasztó: olyan természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el (az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak nem minősülnek fogyasztónak).

3. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK FORMÁI

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfél a Társaság, a Társaság munkatársai, illetve a Társaság nevében eljáró megbízottak magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát akár szóban, akár írásban közölhesse.

3.1. Szóbeli panasztétel

A Társaságnál szóbeli panasz tehető

- személyesen a Társaság székhelyén ügyfélfogadási időben (hétfőn és pénteken 9.00-12.00 óra között), vagy
- telefonon a +36-30-2157338 telefonszámon ügyfélfogadási időben (hétfőn és pénteken 9.00-12.00 óra között).

3.2. Írásbeli panasztétel

A Társaságnál írásbeli panasz tehető

- személyesen vagy harmadik személy részéről történő írásbeli panasz átadásával a Társaság székhelyén ügyfélfogadási időben (hétfőn és pénteken 9.00-12.00 óra között), vagy

- postai úton a Társaság 2730 Albertirsa, Batthyány u. 34. szám alatti székhelyére címzetten, vagy
- e-mailben a tokaitibor7@gmail.com elektronikus levelezési címen.

A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt alkalmazzon. A jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező Panaszbejelentő űrlap az ügyfelek számára a Társaság honlapján is elérhető.

A Társaság a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja, amennyiben tartalmazza a panaszelbírálásához szükséges adatokat, nyilatkozatokat.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, amennyiben képviseleti jogosultságot teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás csatolásával igazolja. A meghatalmazás minta jelen Panaszkezelési szabályzat 2. számú mellékletét képezi. A minta használata ugyan nem kötelező, de a meghatalmazásnak tartalmaznia kell az abban szereplő adatokat és aláírásokat. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával, illetve meghatalmazással igazol.

4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, a Társaság külön díjazást nem számolhat fel. A panasz kivizsgálása az ügy összes releváns körülményének figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzésükről gondoskodik.

4.1. Szóbeli panasz kivizsgálása

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a szóbeli panasz azonnali megvizsgálása után annak kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig az ügyfélnek a jegyzőkönyvet megküldi. Ez utóbbi esetben a jegyzőkönyv megküldésével egyidejűleg a Társaság a panaszra adott indokolással ellátott érdemi álláspontját is köteles az ügyfélnek megküldeni a panasz közlését követő 30 napon belül.

A jegyzőkönyvmintát jelen szabályzat 3. számú melléklete tartalmazza.

Egyebekben a Társaság a panasz kivizsgálás során az írásbeli panasz intézésére vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.2. Írásbeli panasz kivizsgálása

A Társaság a jelen szabályzat szerint írásban beérkezett panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi.

A Társaság a panaszt kivizsgálja és az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. Amennyiben a panaszbejelentés a formanyomtatvány szerinti adatokat nem tartalmazza, úgy a Társaság azt érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

A Társaság a választ az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél elektronikus levelezési címről küldte.

5. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- neve;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- email címe;
- értesítés módja;
- a panasszal érintett szolgáltatás megnevezése (képzés/fejlesztési folyamat neve, helye és ideje, oktatási anyag megnevezése és formája (könyv vagy elektronikus tananyag));
- panasz leírása, oka;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

6. A PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A Társaság a panaszok kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el.

Az előző bekezdéstől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- b) a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Társaság szerint a panasz az a) és b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság tájékoztatja ügyfeleit, hogy az alábbi eljárásokat kezdeményezhetik.

7. ILLETÉKES PANASZFÓRUMOK

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén ügyfelek az alábbi panaszfórumokhoz fordulhatnak:

- a) ügyfél mint fogyasztó jogosult békéltető testülethez fordulni. Az eljárásra az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, ennek hiányában a Társaság székhelye szerinti békéltető testület vagy az ügyfél kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A békéltető testületek székhelye, telefonos elérhetősége, internetes elérhetősége és levelezési címe elérhető:
<https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>
A Társaság székhelye szerint illetékes békéltető testület:
Pest Vármegyei Békéltető Testület (Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2., e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu)
- b) ügyfél mint fogyasztó jogosult panaszt tenni a fogyasztóvédelmi hatóságnál;
- c) ügyfél mint fogyasztó rendelkezésére áll az Európai Bizottság által fejlesztett és üzemeltetett online vitarendezési platform, mely elérhető:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>;
- d) ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében.

8. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg.

A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A panasznyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c.) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá

- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A nyilvántartás formanyomtatványát jelen szabályzat 4. sz. melléklete tartalmazza.

A Társaság jelen Panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti, és a honlapján letölthető formában közzéteszi.

Albertirsa, 2024. március 14.

Tokai Tibor
ügyvezető

PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

a Tokai Consulting Kft-hez benyújtandó

ÜGYFÉL / PANASZTEVŐ ADATAI	
Név:	
Lakcím / székhely:	
Levelezési cím (amennyiben eltér a lakcímtól / székhelytől:	
E-mail cím:	
Telefonszám:	
Meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazott neve és elérhetősége:	

PANASZ	
A panasz előterjesztésének dátuma:	
Az érintett <ul style="list-style-type: none"> - képzés/fejlesztési folyamat (dátum és helyszín) és/vagy - oktatási anyag és/vagy - oktató - tanácsadó - egyéb megnevezése	
A panasz részletes leírása:	
Becsatolt iratok megnevezése:	

Dátum:

aláírás

MEGHATALMAZÁS

Alulírott

ügyfél neve:	
lakcíme:	
születési helye és ideje:	

ezúton meghatalmazom

meghatalmazott neve:	
lakcíme:	
születési helye és ideje:	

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Tokai Consulting Kft. (továbbiakban Társaság) előtt képviseljen a köztem és a Társaság közötti ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt, 202.... év hó napján

meghatalmazó aláírása

meghatalmazott aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Aláírás*:	Aláírás*:

*Tudomásul veszem, hogy a Társaság a jelen kérelem alapján indult eljárásban a kérelmemben megadott személyes adataimat az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek, kezdeményezheti a Társaság belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gya korlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

JEGYZŐKÖNYV

a Tokai Consulting Kft-hez benyújtott panaszról

ÜGYFÉL / PANASZTEVŐ ADATAI	
Név:	
Lakcím / székhely:	
Levelezési cím (amennyiben eltér a lakcímtól / székhelytől:	
E-mail cím:	
Telefonszám:	
Meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazott neve és elérhetősége:	
Panasztétel módja	<input type="radio"/> Szóbeli (személyes) <input type="radio"/> Szóbeli (telefonos)
Panasz felvevője:	
Panaszfelvétel dátuma:	

PANASZ	
A panasz előterjesztésének dátuma:	
Az érintett <ul style="list-style-type: none"> - képzés/fejlesztési folyamat (dátum és helyszín) és/vagy - oktatási anyag és/vagy - oktató - tanácsadó - egyéb megnevezése	
A panasz részletes leírása:	
Beccsatolt iratok megnevezése:	

jegyzőkönyv felvevőjének aláírása

panasztevő aláírása
(személyes panasztétel esetén)

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

a Tokai Consulting Kft-hez benyújtott panaszról

A panasz benyújtásának időpontja:	
A panasz részletes leírása, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölése:	
A panaszt tevő által esetlegesen bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
A panasz vizsgálatának eredménye:	
További intézkedés szükséges vagy nem szükséges (ha igen, akkor annak leírása):	
Az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése:	
A panasz elutasítása esetén az illetékes hatóság vagy békéltető testület megnevezése:	
A panaszos tájékoztatásának időpontja, módja:	

Dátum

aláírás