

PANASZKEZELÉS

Panasz:

Minden olyan szóban vagy írásban tett észrevétel, amely a ProfiKomp[®] Környezettechnikai Zrt. által érintett felnőttképzési programokat, tevékenységeket és szolgáltatásokat érinti.

A panaszkezelési rendszer célja:

- a résztvevői és partneri elégedetlenség szervezetre gyakorolt negatív hatásainak minimalizálása
- az ügyfél elégedettségének visszaszerzése.

Panaszfeltevő lehet:

- oktató, felnőttképzési szakmai vezető
- a cég egyéb munkatársa

Panasz felvétele történhet:

- írásban a cég székhelyén vagy kihelyezett képzés esetén az oktatási helyszínen
- írásban (postai úton vagy elektronikusan)
- szóban (személyesen vagy telefonon)

Szóbeli és azonnal kezelhető panaszokról nem szükséges panaszkezelési adatlapot kitölteni. Amennyiben a panasz ilyen módon nem kezelhető, cégünk munkatársai panaszkezelési adatlapot állítanak ki és felveszik a kapcsolatot a panaszt bejelentővel.

A panaszfeltevő saját hatáskörben törekszik a panasz megoldására, ha ez nem lehetséges, akkor továbbítására a felnőttképzési szakmai vezető vagy a vezérigazgató felé. Ebben az esetben a cég felnőttképzési szakmai vezetője vagy a vezérigazgató intézkedési javaslatot dolgoz ki, intézkedik a panasz azonnali, de legfeljebb 8 napon belüli kivizsgálásáról és lezárásáról, meghozza a szükséges intézkedéseket. A panasz kivizsgálásának eredményéről a bejelentő írásban vagy szóban kap tájékoztatást.

Az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (17/A § (8) bek.) alapján panasz elutasítása esetén az ügyfél panaszával fordulhat az illetékes Pest Megyei Békéltető Testülethez a fogyasztói jogvita rendezése céljából, melyről a cég részletes tájékoztatást ad.

Jogos ügyfélpanaszhoz kapcsolódó kárigény esetén adható kompenzációs lehetőségek az alábbi területekre terjednek ki:

- képzési díj csökkentése, egy részének elengedése
- más felnőttképzési programokba történő kedvezményes bekapcsolódás lehetősége.

Gödöllő, 2017. július 19.

Dr. Aleksza László
Vezérigazgató