

Festo Kft. Didactic panaszkezelési rendszer

Felnőttképző nyilvántartásba vételi száma: **B/2020/000264**

Engedélyszám: **E/2021/000091**

PANASZ

A képzésben részt vevő személy vagy a partnerszervezet által jelzett, a Festo, ezen belül a Didactic felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos, nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy a felnőttképzés nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor partnerünk úgy ítéli meg, hogy intézményünk nem a vele kötött szerződésnek és/vagy a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény és a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet által kinyilvánított követelményeknek megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

Dátum

2021.03.10.

Azonosítónk:

Ön azonosítója

PANASZOK BEJELENTÉSE

A Festo Didactic felnőttképzési tevékenységével kapcsolatos **panaszbejelentés, reklamáció szóban vagy írásban tehető az alábbiak szerint:**

- **Szóban**, személyesen az oktatónál (a képzés helyszínén) vagy az ügyfélszolgálaton (1037 Budapest, Csillaghegyi út 32-34.)
- **Telefonon:** (+36 1) 436-5159
- **Elektronikus úton**, a mellékelt Panaszbejelentő űrlap felhasználásával – info_hu@festo.com, didactic_hu@festo.com
- **Levélben:** (1037 Budapest, Csillaghegyi út 32-34.)

A Festo Didactic az alábbi paraméterekkel működteti ügyfélszolgálatát:

- **Nyitvatartási idő:** hétfőn 08:00-tól 16:00 óráig
- **Ügyfélszolgálati címe:** 1037 Budapest, Csillaghegyi út 32-34.
- **Internetes cím:** www.festo.hu
- **Telefon:** (+36 1) 436-5111
- **E-mail:** info_hu@festo.com, didactic_hu@festo.com

**Festo Automatika
Kereskedelmi és
Szolgáltató Kft.**

H-1037 Budapest
Csillaghegyi út 32-34.

Tel.: +36/1-436 5111
Fax: +36/1-436 5101
E-mail: info_hu@festo.com

PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA

SZÓBELI PANASZ

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és szükség szerint orvosoljuk, amelyért – az oktató közreműködésének igénybevételével – a képzési koordinátor felel.

Dátum

2021.03.10.

Ha a képzés résztvevője a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képzési koordinátor – az oktató közreműködésével – a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról (az erre rendszeresített formanyomtatvány felhasználásával) haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát:

Azonosítónk:

Ön azonosítója

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a képzés résztvevőjének átadja,
- b) telefonon közölt szóbeli panasz esetén – a beérkezést követően harminc napon belül – írásba foglalt érdemi válasszal egyidejűleg küldi meg a panasztevőnek.

A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet a képzési koordinátor egyedi azonosítószámmal látja el.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiakat:

- a) a panaszbejelentő családi és utóneve neve; születési családi és utóneve; születési helye és ideje; anyja születési családi és utóneve és elektronikus levelezési (e-mail) címe,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a panasz részletes leírása, a panaszbejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a képzési koordinátor nyilatkozata a panaszbejelentő panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy (oktató/szakmai vezető) és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszbejelentő aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) a panasz egyedi azonosítószáma.

**Festo Automatika
Kereskedelmi és
Szolgáltató Kft.**

H-1037 Budapest
Csillaghegyi út 32-34.

Tel.: +36/1-436 5111
Fax: +36/1-436 5101
E-mail: info_hu@festo.com

A Festo Didactic a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

ÍRÁSBELI PANASZ

Az írásbeli panaszt a képzési koordinátor – a Festo Didactic vezetőjével egyeztetett módon – beérkezését követően legkésőbb harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja.

A panaszt elutasító álláspontját a képzési koordinátor – a Festo Didactic vezetőjével egyeztetett módon – köteles megindokolni.

Dátum

2021.03.10.

Azonosítónk:

Ön azonosítója

ELUTASÍTÁS

A panasz elutasítása esetén a képzési koordinátor – a Festo Didactic vezetőjével egyeztetett módon – köteles a panaszbejelentőt írásban tájékoztatni ennek indokairól és arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóságnál kezdeményezhet eljárást, továbbá milyen egyéb nem hatósági vagy bírósági vitarendezési módokat vehet igénybe, az ilyen eljárás megindításához vagy vitarendezési mód igénybevételéhez szükséges információkkal együtt. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Festo a jogvita rendezése érdekében milyen egyéb (pl. békéltető testületi eljárást) kíván igénybe venni.

Budapest, 2021. március 10.

Dr. Henczi Lajos
szakmai vezető

**Festo Automatika
Kereskedelmi és
Szolgáltató Kft.**

H-1037 Budapest
Csillaghegyi út 32-34.

Tel.: +36/1-436 5111
Fax: +36/1-436 5101
E-mail: info_hu@festo.com