

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Székhely:	4030, Debrecen, Híd köz 10. fsz. 2.
Ügyfélszolgálat címe:	1096, Budapest, Thaly Kálmán utca 16-18. fsz. O/1
Levelezési cím:	1096, Budapest, Thaly Kálmán utca 16-18. fsz. O
Telefonszám:	+36 1 785-5865
Elektronikus levelezési cím:	hello@antener.hu
Weblap cím:	www.antener.hu
Ügyfélszolgálat idő	telefonon/e-mailben egyeztetett időpontban)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta:

Piroska Tímea, ügyvezető

2020. július 1.

módosítva: 2023. január 3.; 2026. július 13. (fejléc: nyilvántartási számok; PVKH elérhetőség;
békéltető testületek elérhetőségének felülvizsgálata)

.....
Aláírás

P.H.

A Panaszkezelési szabályzat érvénytelenített változatainak elkülönítéséről, archiválásáról gondolkodni kell elektronikusan és papíralapon is.

A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT TARTALOMJEGYZÉKE

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK.....	2
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE.....	2
PANASZKEZELÉSI RENDSZER.....	2
A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZÉKHELYE, TELEFONOS ÉS INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE, LEVELEZÉSI CÍME.....	4
PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV.....	7

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK

§	2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól
§	1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Fenti jogszabályok meghatározzák a panaszkezelés általános irányelveit.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE

A képzések iránt érdeklődő ügyfelek, jelentkezők, a megrendelők és a képzések résztvevői a címloldalon feltüntetettek szerint vehetik igénybe akár személyesen is az ügyfélszolgálatot érdeklődés, illetve panaszügyintézés céljából:

Külső képzési helyszíneken az érdeklődők, jelentkezők, résztvevők kiértékelést kapnak az esetleges egyéb ügyfélszolgálat elérhetőségéről, a panaszügyintézés helyéről.

Ügyfélfogadási időben minden érdeklődőnek lehetősége van szóbeli tájékoztatást kérni a képzéseket érintő valamennyi nyilvános tudnivalóról. Szórolapokat, írásbeli tájékoztatókat is az igénylők rendelkezésére bocsát az intézmény. Elektronikus megkeresés esetén az ügyfélszolgálat hasonló módon válaszol.

PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Az ügyfél a képző intézmény tevékenységével, mulasztásával, a képző intézmény érdekében eljáró személy tevékenységével, mulasztásával, magatartásával kapcsolatos panaszát **szóban vagy írásban** közölheti az intézménnyel. (Az írásbeliség követelményének levél, távirat vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegendő lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.)

A szóbeli panaszt

- Azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.
- Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles **jegyzőkönyvet** felvenni, és annak egy másolati példányát
 - személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
 - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni (a panasz beérkezését követő harminc napon belül). A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Az **írásbeli panaszt** az intézmény a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az intézmény indokolni köteles.

Az intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **öt évig köteles megőrizni**, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz fogadására és a szóbeli panasz lehetőség szerinti azonnali kezelésére az intézmény minden munkatársa jogosult. A panasz beérkezése után - amennyiben írásban történő ügyintézés szükséges - a panaszt fogadó személy értesíti az intézményvezetőt, aki intézkedik a panasz kezeléséről vagy kijelöli a panasz kezeléséért felelős munkatársat. A kijelölt felelős beszámolási kötelezettséggel tartozik az intézményvezető felé a panasszal kapcsolatos ügyintézés minden fázisában.

A **panasz elutasítása esetén** az intézmény köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/békéltető testület eljárását kezdeményezheti (az írásos tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy a képző intézmény a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást):

Pest Vármegyei Kormányhivatal

cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7., levelezési cím: 1437 Budapest, Pf.: 762

telefon: (1) 210-9721

e-mail: felnottkepzes@pest.gov.hu

és/vagy

Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZÉKHELYE, TELEFONOS ÉS INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE, LEVELEZÉSI CÍME

Baranya Vármegyei Békéltető Testület
7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,
telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422 fax: +36-72/507-152,

e-mail: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu
web: www.pbkik.hu, www.pecsikamara.hu
www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 06-76-501-500; 06-76-501-525; 06-76-501-532
Fax: 06-76-501-538; 06-76-501-504

Levelezési cím:

Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara
6001 Kecskemét Pf. 228.
békéltető testületi munkatárs:
Tel.: 76/501-525
Mobil: 70/7028-403, E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefon: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976
E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: 06-46-501-091, 501-870
Fax: 06-46-501-099
E-mail: bekeltetes@bokik.hu
www.bekeltetes.borsodvarmegye.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: 06-1-488-2131
Fax: 06-1-488-2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
<http://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

Fejér vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Jakab Mariann ügyfélkapcsolati koordinátor, békéltető testületi ügyintéző
Telefon: 06-22/510-310; 22-510-323
Fax: 06-22-510-312
e-mail: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

email: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar vármegyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Vármegyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

Fax: +36 36 323-615

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Ügyfélfogadási rend:

(személyesen és telefonon is)

H-CS: 13.00 - 15.00 óra

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.

e-mail: bekeltetotestulet@jnszmik.hu

telefon: 20/373-2570

Komárom-Esztergom vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010

Fax: 06-34-316-259

Email: bekeltetes@kemkik.hu

web: www.kemkik.hu

<http://kem-bekeltetes.webnode.hu>

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

Telefon: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu

Web: www.nkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-269-0703

<http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php>

Ügyfélfogadás:

Kedd: 9.00 - 14.00

Szerda: 9.00 - 14.00

Csütörtök: 9.00 - 14.00

Somogy Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefon: 06-82-501-000
Fax: 06-82-501-046
E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: 06-42-311-544
Fax: 06-42-311-750
e-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Vármegyei Békéltető Testület

Elnök: Mátyás Tibor
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: 06-74-411-661
Mobil: 0630-6370-047
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Elérhetőség: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefon: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs
e-mail: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220
Telefon: 06-88-814-111
Minden héten kedden 8-13 óra között közvetlenül hívható: 88/814-121
Fax: 06-88-412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu
Dr. Vasvári Csaba elnök elérhetősége hivatali időben: 30/608-0270

Zala Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefon: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu
<http://www.bekeltetes.hu/>

PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV

/szóbeli panasz esetén/

A panasztevő neve:.....

A panasztevő lakcíme:.....

A panasz előterjesztésének

helye:.....

ideje:.....

módja:.....

A panasz részletes leírása:

.....

.....

A panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....

.....

Az intézmény nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:

.....

.....

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása:

aláírás

A panasztevő aláírása (a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével)

.....

aláírás

A jegyzőkönyv felvételének

helye:.....

ideje:.....

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma: