### 8.2. A reklamációk kezelése / panaszkezelési rendszer

Ügyfeleinket az ügyfélszolgálaton/titkárságon, valamint a SKIK honlapján elhelyezett információs táblával és adatokkal tájékoztatjuk az MKIK

* székhelyéről,
* a panaszügyintézés helyéről (ha az nem egyezik meg a képzés megvalósításának helyszínével),
* a panaszkezelés módjáról, valamint
* a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatunk levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

Tájékoztatásunk fogyasztói jogvita esetén kiterjed a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez, vagy a szolgáltatás jellegétől függően az ilyen jogkörrel felruházott hatósághoz való fordulás lehetőségére, az illetékes békéltető testület székhelyére (hatóság elérhetőségeire), telefonos elérhetőségére, internetes elérhetőségére és levelezési címére. A békéltető testületekről történő tájékoztatást nyomtatott formában és/vagy honlapunkon érhetik el ügyfeleink.

Ügyfeleink a panaszukat írásban közölhetik intézményünkkel, a képzésszervezőhöz érkezett személyes panaszbejelentést írásban kell rögzíteni a rendelkezésre bocsátott Panaszbejelentő lapon. A beérkező panaszokra, jellegüktől függően lehetőleg azonnal, de legkésőbb 30 napon belül írásban kell válaszolni.

A képzésekkel összefüggésben a képzések ideje alatt keletkező szóbeli panaszt az oktatónak, képzésszervezőnek lehetőség szerint azonnal és helyben meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, abban az esetben a panaszt a Panaszbejelentő lapon rögzíteni kell, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni.

A Panaszbejelentő lapot és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az írásbeliség követelményének levél, elektronikus levél (email) vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel eleget 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.

Panasz esetén, annak kivizsgálása és orvoslása figyelembe vételével **helyesbítő**, adott esetben **megelőző tevékenység lefolytatását** kezdeményezhető.