

Képző Intézmény neve: Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem

Székhelye: 1123 Budapest, Alkotás u. 42-48.

Nyilvántartásba vételi száma: E/2022/000004

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Ügyfeleinket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett panaszkezelési szabályzat tájékoztatja a panaszügyintézés helyéről, a panaszkezelés módjáról, 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, telefonos elérhetőségére, internetes elérhetőségére és levelezési címére. A békéltető testületekről történő tájékoztatást nyomtatott formában érhetik el ügyfeleink az ügyfélszolgálaton.

Ügyfeleinknek a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik a képzésszervező kollégával, aki ellátja az ügyfélszolgálati tevékenységet. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk és szükség szerint orvosoljuk. Ha ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, abban az esetben a panaszról és intézményünknek az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadjuk, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg, a panasztételtől számított 30 napon belül megküldjük.

Írásbeli panaszt a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszoljuk és intézkedünk annak közléséről a panasztevő felé.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látjuk el.

Az esetlegesen felmerülő résztvevői, megbízói reklamációkat – amennyiben a dokumentálás a panasztétel során nem történt meg vagy a panasz felvevője a dokumentálást illetően bármi okból korlátozott – az ügyféllel kapcsolatot tartó képzésszervező dokumentálja, majd döntésre előkészíti az intézményvezetőnek. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az intézményvezető dönt.

A panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrizzük, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatjuk.

A panasz esetleges elutasítása esetén ügyfelünket írásban tájékoztatjuk arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Képző Intézmény neve: Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem  
Székhelye: 1123 Budapest, Alkotás u. 42-48.  
Nyilvántartásba vételi száma: E/2022/000004

A tájékoztatás tartalmazza 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 kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Ügyfélszolgálat levelezési címe:	Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem – Továbbképző Központ – K. épület I. em. A. 131. – A. 132. 1123 Budapest, Alkotás u. 42-48.
Telefonszáma:	+36-1-487-9272, +36-1-487-9286
Elektronikus levelezési címe:	tovabbkepzes@tf.hu
Internetes címe:	www.tf.hu

Képző Intézmény neve: Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem  
Székhelye: 1123 Budapest, Alkotás u. 42-48.  
Nyilvántartásba vételi száma: E/2022/000004

1. melléklet: Panaszról felvett jegyzőkönyv

**PANASZRÓL FELVETT JEGYZŐKÖNYV**

A panasztevő neve, lakcíme:

A panasz előterjesztésének helye:

A panasz előterjesztésének ideje:

A panasz előterjesztésének 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:

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

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása:

.....

aláírás

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

.....

aláírás

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje:

Képző Intézmény neve: Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem  
Székhelye: 1123 Budapest, Alkotás u. 42-48.  
Nyilvántartásba vételi száma: E/2022/000004

2. melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó lap

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz típusa (írásbeli vagy szóbeli)		
Szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma		
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

.....  
Továbbképző Központ igazgatója  
aláírása  
P.H.