

Bevezetés

1. A Shetland U.K. Nyelviskola kiegészítve a mindenkor Belső Adatvédelmi Szabályzat rendelkezéseit, létrehozta a jelen Panaszkezelési Szabályzatot.
2. A Shetland U.K. Nyelviskola a panaszkezelési eljárása során mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, a Panaszos számára minden esetben megfelelő, kielégítő választ adjon, és a megalapozott panaszokat mielőbb orvosolja.

I. A Panaszkezelési Szabályzat célja

1. A Panaszkezelési Szabályzat célja a
 - a) Shetland U.K. Nyelviskola Kft. panaszosainak, panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése, átlátható és hatékony kezelése, valamint a
 - b) vonatkozó jogszabályok betartása.

II. Panaszkezelési fogalom meghatározások

1. A Shetland U.K. Nyelviskola Kft. a következő fogalmakat használja a jelen Panaszkezelési Szabályzatban és annak mellékleteiben, ezért javasolja a következő fogalmak részletes áttekintését:
 - *Szolgáltató:* a Shetland U.K. Nyelviskola Kft. (székhely: 1192 Budapest, Kábel u. 10, cégjegyzékszám: 01-09-860760, adószám: 13544108-2-43, telefonszám: (1)281 0822, (30)952-1202, e-mail: info@shetland.hu, önállóan képviseli: Tóth Kálmán)
 - *Panasz:* A panasz a Szolgáltató szolgáltatásaival, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, bejelentés, reklamáció, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Szolgáltató eljárását kéri a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén, amelyet a Szolgáltató teljes körűen megvizsgálni és megválaszolni köteles.
 - *Panaszos:* Minden olyan Ügyfél, aki/amely a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vette, vagy megigényelte, és a Szolgáltató szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben panaszt fogalmazott meg, amelyet a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén a Szolgáltató számára eljuttatott.
 - *Ügyfél:* a Szolgáltatóval kapcsolatba kerülő, a Szolgáltató valamely szolgáltatását igénybe vevő természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli szervezet.
 - *Munkatárs:* a Szolgáltatóval megbízási-, munka- vagy egyéb jogviszonyban levő természetes személy, aki a Szolgáltató szolgáltatásainak ellátásnak, teljesítésének feladatával van megbízva és akinek tevékenységével kapcsolatban a Szolgáltató teljes felelősséget vállal a fogyasztók, vendégek, panaszosok és más harmadik személyek irányában.

III. A szabályzat hatálya

1. Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra minden, panaszkezeléssel megbízott Munkatársra, aki köteles megismerni jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

2. Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed minden Panaszosra.
3. Jelen szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a panaszokra, valamint minden panaszkezelési tevékenységre.
4. Jelen Szabályzat 2018. július hó 1. napjától további rendelkezésig vagy visszavonásig hatályos.

IV. A szabályzat alapelvei

A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve

1. A Szolgáltató számára a legfontosabb, hogy Ügyfelei mindig elégedettek legyenek az általa nyújtott szolgáltatásokkal. Ezért Szolgáltató a panaszokat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki, mely vizsgálat fontos minőségbiztosítási és minőségjavítási információkat is hordozhat.
2. Az elvnek megfelelően, Szolgáltató kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve

1. Szolgáltató a panaszokat és Panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

V. A panaszbejelentés módjai

1. Szóbeli panasz
 - személyesen
 - telefonon keresztül a telefonszámon
2. Írásbeli panasz
 - postai úton: Shetland U.K. Nyelviskola Kft., 1192 Budapest, Kábel u. 10
 - elektronikus levélben: info@shetland.hu
 - személyesen vendégkönyvbe tett írásbeli panasszal, vagy a panaszbejelentő nyomtatvány kitöltésével,
 - bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett Szolgáltató 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.

VI. Panaszkezelési eljárás

1. Panaszos panaszát szóban vagy írásban közli a Szolgáltatóval.
2. Telefonon (vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával) közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. A számot a Szolgáltató a Panaszossal közli.

3. Amennyiben a Panaszos panaszát szóban teszi meg, úgy arról a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.
4. Szolgáltató a szóbeli panaszt annak közlése után azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az azonnali orvosolás lehetséges, úgy Szolgáltató a jegyzőkönyvben feljegyzi az orvoslás módját, idejét is, és a jegyzőkönyvet az Iratkezelési Szabályzat szerint iktatja, a Belső Adatvédelmi Szabályzat szerinti ideig nyilvántartja, egy példányát a Panaszosnak megküldi/átadja.
5. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha a Panaszos a panasz megoldásával, kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát
 - személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Panaszosnak átadni,
 - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
6. A válasz a Panaszos számára történhet postai úton, elektronikus úton küldött levél (e-mail), valamint fax és távirat segítségével is.
7. A jegyzőkönyv mintája a jelen Panaszkezelési Szabályzat I. sz. mellékletében található.
8. Az írásbeli panasz, valamint a jegyzőkönyvbe vett panasz kivizsgálását a Szolgáltató Munkatársa végzi az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével.
9. Szolgáltató kialakítja az álláspontját, majd a jegyzőkönyvet, panaszbejelentő nyomtatványt, a körülményeket és az álláspontját a Panaszos felé haladéktalanul továbbítja a 4. pontban meghatározott módok valamelyikén.
10. Szolgáltató a panaszt oly módon vizsgálja ki, hogy az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott döntést írásban, a panasz közlését követő 15 napon belül kell megküldeni a Panaszosnak úgy, hogy az elküldés ténye és időpontja igazolható legyen. A panaszügyben hozott érdemi döntésnek pontosnak, közérthetőnek és egyértelmű indokolással ellátottnak kell lennie. Amennyiben a döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak rendelkezését is ismertetni kell. A döntés közlésével egyidejűleg tájékoztatni kell a Panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

VII. A panasznyilvántartás

1. Tekintettel a panaszbejelentések elérhető, igen különböző módjaira, különösen hangsúlyos a különböző módokon tett panaszok egységes nyilvántartásban történő kezelése.
2. Szolgáltató a panaszokat beazonosíthatóan és visszakereshetően nyilvántartja.
3. A nyilvántartás tartalmazza az egyes panaszok okait képező tényeket, a feltárt tényeket, eseményeket, eljárási cselekményeket, a Szolgáltató részéről eljáró személyeket, tartalmazza az írásbeli panaszt vagy annak másolatát, a vonatkozó időpontokat.
4. A nyilvántartásból az egyes panaszokra adott válaszadási határidőnek egyértelműen megállapíthatónak kell lennie.

5. Szolgáltató a panaszok nyilvántartását oly módon alakította ki, hogy az alkalmas legyen a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszerbe.

VIII. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettséget a Szolgáltató úgy teljesíti, hogy a mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzatot elérhetővé teszi az Ügyfelek számára.
2. Szolgáltató a panasszal, a panasz felvételével, jegyzőkönyvbe vételével és/vagy nyilvántartásával kapcsolatban a következő adatokat kezeli, kérheti a Panaszostól, betartva a vonatkozó jogszabályokat, különösen a 2011. évi CXII. tv, a GDPR, valamint az adatvédelemmel kapcsolatos belső szabályozást:

panasz azonosítója
név
számlázási/levelezési cím
telefonszám
e-mail cím
bejelentés időpontja
bejelentés helye
bejelentés módja
panasz leírása
csatolt dokumentumok
képző nyilatkozata
jegyzőkönyv felvétel helye
jegyzőkönyv felvétel ideje
további intézkedések
felelős

3. A Panaszos fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság, a kapcsolattartás és a hatékony panaszkezelés miatt van szükség.
4. A bekért és/vagy rendelkezésre bocsátott személyes adatok és azokhoz kapcsolódó nem személyes adatok kizárólag a panaszkezelés célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálnak és nem szolgálhatnak egyéb adatkezelési célt.
5. Egyebekre a Belső Adatvédelmi Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.

IX. Jogorvoslat

1. Tekintettel arra, hogy Szolgáltató 30 napos válaszadási határidőt határozott meg, úgy ennek eredménytelen eltelte esetén a Panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat, ha a panasz fogyasztóvédelmi természetű, egyébként bírósághoz fordulhat:
2. Fogyasztóvédelmi természetű ügyekben a járási hivatalok járnak el a fogyasztóvédelmi jogvitákban első fokon, ezért Panaszos fogyasztói panaszával a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat, melynek elérhetőségeit az alábbi linkre kattintva kiválaszthatja és az aktuális elérhetőségeket közvetlenül megtekintheti: <http://jarasinfo.gov.hu/>
3. A vonatkozó kérelemnek tartalmaznia kell a
 - Panaszosnak (fogyasztónak) és képviselőjének a nevét, lakcímét vagy székhelyét,

- Panaszosnak a hatóság döntésére való kifejezett kérelmét.
4. A kérelemnek fentiekén túl tartalmaznia kell:
 - a kérelemmel érintett vállalkozás, tehát a Szolgáltató nevét (Shetland U.K. Nyelviskola Kft.), székhelyének címét (1192 Budapest, Kábel u. 10),
 - a feltételezett jogsértéssel vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét, ha ez különbözik a székhelytől,
 - a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a Szolgáltatónak a Panaszos megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.
 5. Tekintettel arra, hogy az elsőfokú eljárás illetékmentes, így a kérelmen illetéket nem kell leróni.
 6. Szolgáltató felhívja a Panaszosok és egyébként minden fogyasztó figyelmét arra is, hogy a járási hivatalok fogyasztóvédelemmel foglalkozó szakembereinél tanácsokat is kérhetnek jogaikkal, termékszavatossággal és egyébekkel kapcsolatban.
 7. Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.
 8. Szolgáltató nyitott arra, hogy online vitarendezési platform segítségével oldja meg az esetlegesen felmerülő vitás kérdést. Az online vitarendezési platform elérhető a következő linken:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>
 9. Fogyasztóvédelmi természetű ügy esetén a Panaszos panaszával jogosult Békéltető Testület közreműködését is kérni, panaszát ezen testület előtt is intézheti. Panaszos a lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testület elérhetőségét, lakóhelyének megadásával, az alábbi linkre kattintva érheti el: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>
 10. Szolgáltató az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kísérli meg rendezni.
 11. Bírósági eljárás. Panaszos jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint. Panaszos a bírósági hatáskörökkel és illetékességgel kapcsolatosan a www.birosag.hu honlapon tájékozódhat.

X. Záró rendelkezések

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Szolgáltató nem számolhat fel.

Kelt: 2018. július hó 1. nap

Tóth Kálmán
Ügyvezető Igazgató
Shetland U.K. Nyelviskola Kft.