

Panaszkezelési tájékoztató

Tisztelt Ügyfelünk!

Cégünk, a Stabil Tudás Zrt. munkatársai mindent megteszünk azért, hogy Ön minőségi képzésen vehessen részt, megfelelő információkat kapjon szolgáltatásainkról, vagy az Önt érintő bármely kérdésről, továbbá, hogy minden elvárásának maximálisan megfeleljünk.

Amennyiben ennek ellenére Ön úgy érzi, hogy szolgáltatásainkhoz kapcsolódóan panaszt szeretne jelezni felénk, ezt a következő módokon teheti meg:

A panaszát szóban vagy írásban közölheti Intézményünkkel:

- Telefonon, Ügyfélszolgálati időben: H-P: 08:30 – 16:30. Hétfélgén zárva tartunk.
- E-mailben: panasz@stabilitudas.hu e-mail címre továbbítva;
- Kollégáknak szóban képzésünk során.

A **szóbeli, telefonon vagy képzésünk során tett panaszt** a képzőintézmény azonnal megvizsgálja és szükség esetén orvosolja. Ha a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képzőintézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul **panaszkezelési űrlapot** tölt ki, és annak egy másolati példányával együttesen legkésőbb 30 napon belül érdemi választ ad.

Az **írásban érkező panaszokról** szintén panaszkezelési űrlap kerül kitöltésre, amelyre a Képzőintézmény az űrlap egy másolati példányával együttesen legkésőbb 30 napon belül szintén érdemi választ ad.

A **panasz elutasítása esetén** a képzőintézmény írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a résztvevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a képzőintézmény a résztvevői jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Képzéseinken esetleges panaszát, észrevételét teljesen anoním módon is benyújthatja, erre a képzések végén, a Képzésszervező által kiadott kérdőív kitöltésével van lehetőség.

Kelt: Budapest, 2022. július 15.

Stabil Tudás Zrt.

Székhely: 1054 Budapest, Honvéd utca 8. **Adószám:** 27870899-2-41

Engedélyezési szám: E/2022/000092