

**TÁJÉKOZTATÓ A PANASZKEZELÉS RENDJÉRŐL**

1. A **KONTAKTUS Egyesület** (E/2020/000275), mint képző intézmény az alábbi adatokról tájékoztatja a résztvevőket, miszerint:

|  |   |
|--|---|
| a) a székhelye   | 4400 Nyíregyháza, Móra Ferenc út 11/a   |
| b) a panaszügyintézés helye  | 4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 8.   |
| c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint  | A résztvevő panaszát <b>szóban vagy írásban közölheti</b> a képző intézménnyel, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel.  |
| d) a panaszok közzlése érdekében az ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. | <ul style="list-style-type: none"><li>• ügyfélszolgálat levelezési cím:<br/>4400 Nyíregyháza Országzászló tér 8.</li><li>• telefon: +0642783706</li><li>• email: kontaktuse@gmail.com</li></ul> |

2. Amennyiben a panasz kezelése a képző intézménynél nem eredményes további jogvita esetén a résztvevőnek lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez való fordulás lehetőségére.

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület elérhetőségei

[Kapcsolat – Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület \(bekeltetes-szabolcs.hu\)](http://bekeltetes-szabolcs.hu)

Cím: 4400, Nyíregyháza Széchenyi utca 2.

Telefon: +36-42-420-180, Fax: +36-42-420-180, E-mail: bekelteto@szabkam.hu

3. A résztvevő panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel.

4. A panaszt az alábbi nyomtatványon van lehetőség benyújtani: - az U05a - Panaszfelvételi űrlap - nyomtatott

A nyomtatvány elérhető honlapunkon, illetve az intézmény ügyfélszolgálatán.

5. Az írásbeli panaszt a képző intézmény - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - **a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzlése iránt.** Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg.

A képzésben résztvevőket a képzés kezdetekor tájékoztatjuk a panaszkezelés rendjéről.