



# **ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Készítette: TEREM Tudás és Önreflexió Akadémia Kft.  
Jóváhagyta: **Kaló-Szabó Attila** ügyvezető igazgató

## I. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

|                              |                                                                            |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Képző Intézet:               | TEREM Akadémia Kft.                                                        |
| Székhely:                    | 1054 Budapest, Honvéd utca 8. 1.em.2.                                      |
| Ügyfélszolgálat címe:        | 1054 Budapest, Honvéd utca 8. 1.em.2.                                      |
| Levelezési cím:              | 1054 Budapest, Honvéd utca 8. 1.em. 2.                                     |
| Telefonszám:                 | +36307586556                                                               |
| Elektronikus levelezési cím: | <a href="mailto:kapcsolat@teremakademia.hu">kapcsolat@teremakademia.hu</a> |
| Web es elérhetőség:          | www.teremakademia.hu                                                       |

| Ügyfélszolgálat nyitvatartása |                             |
|-------------------------------|-----------------------------|
| hétfő                         |                             |
| kedd                          |                             |
| szerda                        |                             |
| csütörtök                     |                             |
| péntek                        | előzetes egyeztetés alapján |

## II. JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK

---

- 2013. évi LXXVII. Törvény a felnőttképzésről
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről Fenti jogszabályok meghatározzák a panaszkezelés általános irányelveit.

## III. PANASZKEZELÉS RENDJE

---

Külső képzési helyszíneken az érdeklődők, jelentkezők, résztvevők kiértékelést kapnak az esetleges egyéb ügyfélszolgálat elérhetőségéről, a panaszügyintézés helyéről.

Ügyfélfogadási időben az érdeklődőknek lehetősége van megismerni képzéseinket, ott kérdéseiket feltenni. Képzési programunk leírását személyesen megkaphatják a résztvevők. Itt lehetősége nyílik a képzések hallgatóinak ügyintézésére (szerződéskötés, igazolás kiállítása, tanúsítvány átvétele, valamint szóbeli és írásbeli panasztétel egyaránt. Ebben az időszakban van lehetőség telefonos érdeklődésre, ügykezelésre is.

Az ügyfél, vagy a képzések hallgatója a képző intézménnyel felmerült bármilyen panaszát szóban és írásban egyaránt közölheti. Például panasznak minősül a képzés

tevékenysége, képzés színvonala, időbeli mulasztások, oktató eljárás módja, ügyféllel való bánásmód kifejezése, vagy bármilyen más magatartás.

A szóbeli panaszra (ügyfélszolgálati időben) - amennyiben lehetséges és teljesíthető - azonnal válaszreakciót szükséges adni az ügyfél elégedettségét szolgáló módon. Amennyiben szóban jelzett a probléma, de mélyebben szükséges körüljárni, illetve összetett kérdéssről van szó, akkor a szóbeli panaszról írásos jegyzőkönyv kerül rögzítésre. A jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az akadémia véleménye az adott problémáról, és hogy miben látja a megoldás kulcsát. A jegyzőkönyv egy aláírt példányát az ügyfél megkapja. A jegyzőkönyvben rögzített panasz is további vizsgálatra kerül a akadémia vezetésében és a minőségfejlesztéssel összefüggésben kezelendő a jövőre nézve a konkrét eset tanulságait levonva.

Amennyiben elektronikus platformon, e-mailen keresztül érkezett a panasz, úgy a beküldéstől számított 7 munkanapon belül érdemi választ megküldi a képzőhely. Social média oldalon, illetve más weboldalon közzétett vélemény esetén kérjük a panasz megfogalmazóját, hogy akadémiánk központi e-mail címén keresztül juttassa el hozzánk konkrét panaszát, melyre ezúton hivatalosan válaszolhatunk szintén 7 munkanapon belül.

Egyedi azonosító számmal látjuk el a panaszokat, ezek iktatásra kerülnek.

A postai úton írásban beérkezett panaszokra 14 napon belül válaszol a képző. A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat a többi képzési anyaggal együtt 8 év időtartamig megőrizzük.

Amennyiben a panaszt nem a képzőhely vezetője veszi fel, úgy minden esetben szükséges őt értesíteni a panaszkezelés menetéről, aki kijelöli a panasz kezelőjét. A panasz kezelőjének beszámolási kötelezettsége van az akadémia vezetői felé.

#### **IV. Hatósági eljárás tudnivalói**

---

A panasz elutasítása esetén a képzőhely köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával az alábbi hatósági eljárást kezdeményezheti. A tájékoztatóban ilyen esetben közöljük az ügyféllel, hogy mint képzőhely a jogvita rendezése érdekében igénybe vesszük-e a békéltető testület közreműködését a helyzet rendezéséhez.

Pest Vármegyei Kormányhivatal  
Felnőttképzési Osztály  
cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa utca 10-12.  
levelezési cím: 1437 Budapest, Pf. 762.  
telefon: (1) 210-9721  
e-mail: [felnottkepzes@pest.gov.hu](mailto:felnottkepzes@pest.gov.hu)

Továbbá az ügyfél fordulhat a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez.

---

**1. Baranya Vármegyei Békéltető Testület**[www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Elnök: Dr. Gőbölös Réka

Honlap cím: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

E-mail cím: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu);

[kerelem@baranyabekeltetes.hu](mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu)

---

**2. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**[www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

E-mail cím: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

---

**3. Budapesti Békéltető Testület**<https://bekeltet.bkik.hu/>

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

---

**4. Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**[www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Elnök: Dr. Horváth Péter Károly

Honlap cím: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

---

**5. Fejér Vármegyei Békéltető Testület**[www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Elnök: Dr. Csapó Csilla

Honlap cím: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

E-mail cím: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

---

**6. Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**[www.bekeltetesgyor.hu/hu](http://www.bekeltetesgyor.hu/hu)  
[www.gymsmkik.hu/bekelteto](http://www.gymsmkik.hu/bekelteto)

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.

Telefonszáma: (96) 520-217

Elnök: Dr. Bagoly Beáta

Honlap cím: [www.bekeltetesgyor.hu/hu](http://www.bekeltetesgyor.hu/hu); [www.gymsmkik.hu/bekelteto](http://www.gymsmkik.hu/bekelteto)

E-mail cím: [bekeltetotestulet@gysmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gysmkik.hu)

---

**7. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

[www.hmbekeltetes.hu](http://www.hmbekeltetes.hu)

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

Honlap cím: [www.hmbekeltetes.hu](http://www.hmbekeltetes.hu)

E-mail cím: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

---

**8. Pest Vármegyei Békéltető Testület**

[www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1) 792-7881

Elnök: Dr. Nadrai Géza

Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu); [www.pestmegyeibekelteto.hu](http://www.pestmegyeibekelteto.hu)

E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

[www.pestmegyeibekelteto.hu](http://www.pestmegyeibekelteto.hu)

## **PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV**

**-Szóbeli panasz –**

**Panaszt tevő neve:**

**Képzés esetén képzés neve és FAR regisztrációs száma:**

**Panaszt tevő lakcíme:**

**Panaszt tevő elektronikus címe:**

**A panasz közlésének**

**Helye, ideje, módja:**

### **A panasz részletes leírása**

A panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok listája:

A képzőhely nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panaszra azonnali választ, vagy megoldást tud adni a képzőhely.

A jegyzőkönyvet felvevő személy neve és aláírása a képzőhely részéről:

Kelt: Budapest,

---

A panasztevő aláírása  
(telefonos, elektronikus panasz kivételével)