

**Ergofit Kft.**

---



# **Panaszkezelési Szabályzat**

Budapesten, 2014. január 02.

.....  
**dr. Nemeskéri Gyula**  
Ügyvezető

## Tartalomjegyzék

I. A SZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS A KAPCSOLÓDÓ SZABÁLYOK.....	3
II. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK .....	4
III. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉS .....	4
IV. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FELADATOK.....	5
V. UTÓLAGOS TEENDŐK .....	5
VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	5

Jelen szabályzat az Ergofit Kft működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A panaszkezelési rendelkezések célja, hogy az Ergofit Kft szolgáltatás igénybevevő ügyfelek alkalmazottaival való kapcsolattartást, valamint az ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárásmodokat egyértelműen szabályozza.

## **I. A szabályzat hatálya és a kapcsolódó szabályok**

A szabályzat a Szervezet egységére és alkalmazottjára (alanyi hatály) az Ergofit Kft. tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz (reklamáció) és kérelem kezelésének eljárási rendjére (tárgyi hatály) vonatkozik.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon ügyfélbejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely a Vállalat általános működését érinti (pl.: termék és szolgáltatás igénybevétel módjának meghatározása, nyitva tartást érintő kérdések stb.).

A panaszok kezelését érintő jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről

---

## II. Fogalmak, meghatározások

### *Panasz:*

Szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett-, a Vállalat üzleti vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez vagy szolgáltatáshoz, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségéhez, gyorsaságához, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. Panasz tehát az, amikor az ügyfél úgy ítéli meg, hogy a Szervezet nem a vele kötött szerződésnek/elvárásainak megfelelően járt el, s így őt sérelem érte.

## III. Általános rendelkezés

Panasz szóban vagy írásban tehető.

A panasz kivizsgálásának időtartama lehetőség szerint az ügyfél bejelentésének / panasz beérkezésének időpontjától számított 2-3 napot ne haladja meg. A panasz kivizsgálásának felelőse a vállalat ügyvezetője. Panasz elutasítása esetén az ügyfél tájékoztatása legfeljebb 15 napon belül megtörténjen. Jogos panasz rendezését és az ügyfél tájékoztatását legfeljebb 30 napon belül le kell zárni.

Amennyiben a fenti időtartamnál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása, az ügyfelet a bejelentéstől/beérkezéstől számított 10 napon belül írásban értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról.

A válaszlevélben az ügyfél által felvetett valamennyi kérdésre teljes körű választ kell adni.

## **IV. Az Ügyfélszolgálati feladatok**

A vállalat ügyfélszolgálati, tájékoztatási kötelezettsége legalább az alábbiakra terjed ki:

- általános információk a vállalatról,
- a panaszügyek karbantartása, kérelmek útjának nyomon követése, visszakeresése
- a panaszügyek elemzése, értékelése, levonható tapasztalatok kezelése
- a panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenység koordinálása.

## **V. Utólagos teendők**

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok irányadóak.

Az Ügyvezető éves gyakorisággal elemzést kér a panaszügyekből levonható tapasztalatok szolgáltatási folyamatba való beépítése céljából.

## **VI. Záró rendelkezések**

Amennyiben a jelen Panaszkezelési szabályzat tárgykörébe tartozó ügyre vonatkozó jogszabály megváltozik, úgy a megváltozott jogszabály rendelkezése szerint kell eljárni mindaddig, ameddig a jelen szabályzat módosítása meg nem történik.

A jelen Panaszkezelési szabályzat az elfogadása napján lép hatályba.

Budapest, 2014. év január 02. napján

.....  
dr. Nemeskéri Gyula  
ügyvezető