
A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII törvény (Fktv.) szerinti
BEJELENTÉSHEZ KÖTÖTT FELNŐTTKÉPZÉSI TEVÉKENYSÉG
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

TARTALOMJEGYZÉK

JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK	2
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE	2
PANASZKEZELÉSI RENDSZER	2
A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZÉKHELYE, TELEFONOS ÉS INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE, LEVELEZÉSI CÍME	3



JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK

- | | |
|---|--|
| § | 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.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER, PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE

A képzések iránt érdeklődő ügyfelek, jelentkezők, a megrendelők és a képzések résztvevői az alábbiak szerint vehetik igénybe az online ügyfélszolgálatot érdeklődés, illetve panaszügyintézés céljából:

Levelezési cím:	1084 Budapest, Fecske u. 8. 2/13.
Elektronikus levelezési cím:	to.cryptosuli@gmail.com
Weblap cím:	www.kriptoiranytu.hu

Az email elérhetőségen vagy postai úton, minden érdeklődőnek lehetősége van tájékoztatást kérni a képzéseket érintő valamennyi nyilvános tudnivalóról.

PANASZKEZELÉSI RENDSZER

Az ügyfél a képző intézmény tevékenységével, mulasztásával, a képző intézmény érdekében eljáró személy tevékenységével, mulasztásával, magatartásával kapcsolatos panaszát **írásban** közölheti az intézménnyel. (Az írásbeliség követelményének levél, távirat, email továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett 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.)

Az **írásbeli panaszt** az intézmény a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az intézmény indokolni köteles.

Az intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát **öt évig köteles megőrizni**, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz fogadására és kezelésére az intézmény minden munkatársa jogosult. A panasz beérkezése után a panaszt fogadó személy értesíti az intézményvezetőt, aki intézkedik a panasz kezeléséről vagy kijelöli a panasz kezeléséért felelős munkatársat. A kijelölt felelős beszámolási kötelezettséggel tartozik az intézményvezető felé a panasszal kapcsolatos ügyintézés minden fázisában.

A **panasz elutasítása esetén** az intézmény köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával az alábbi hatóság/békéltető testület eljárását kezdeményezheti (az írásos tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy a képző intézmény a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást):

Pest Megyei Kormányhivatal

cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7., levelezési cím: 1437 Budapest, Pf.: 762

telefon: (1) 210-9721

e-mail: felnottkepzes@pest.gov.hu

és/vagy

Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testület



A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZÉKHELYE, TELEFONOS ÉS INTERNETES ELÉRHETŐSÉGE, LEVELEZÉSI CÍME

Baranya Megyei Békéltető Testület

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,

telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422 fax: +36-72/507-152,

e-mail: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

web: www.pbkik.hu , www.pecsikamara.hu

www.baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-500; 06-76-501-525; 06-76-501-532

Fax: 06-76-501-538; 06-76-501-504

Levelezési cím:

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

6001 Kecskemét Pf. 228.

békéltető testületi munkatárs:

Tel.: 76/501-525

Mobil: 70/7028-403, E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: eva.toth@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

<http://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Jakab Mariann ügyfélkapcsolati koordinátor, békéltető testületi ügyintéző

Telefon: 06-22/510-310; 22-510-323

Fax: 06-22-510-312

e-mail: bekeltetes@fmkik.hu; fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

email: bekeltetotestulet@gymkik.hu



Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

Fax: +36 36 323-615

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Ügyfélfogadási rend:

(személyesen és telefonon is)

H-CS: 13.00 - 15.00 óra

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.

e-mail: bekeltetotestulet@jnszmik.hu

telefon: 20/373-2570

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010

Fax: 06-34-316-259

Email: bekeltetes@kemkik.hu

web: www.kemkik.hu

<http://kem-bekeltetes.webnode.hu>

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

Telefon: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu

Web: www.nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-269-0703

<http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php>

Ügyfélfogadás:

Kedd: 9.00 - 14.00

Szerda: 9.00 - 14.00

Csütörtök: 9.00 - 14.00

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000

Fax: 06-82-501-046

E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

e-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu



Tolna Megyei Békéltető Testület

Elnök: Mátyás Tibor
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: 06-74-411-661
Mobil: 0630-6370-047
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Elérhetőség: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefon: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs
e-mail: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220
Telefon: 06-88-814-111
Minden héten kedden 8-13 óra között közvetlenül hívható: 88/814-121
Fax: 06-88-412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu
Dr. Vasvári Csaba elnök elérhetősége hivatali időben: 30/608-0270

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefon: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu
<http://www.bekeltetes.hu/>

