

# HEDGE HAIR

## PROFESSIONAL HAIRDRESSING

4024 Debrecen, Piac u. 38. Fax :+3652/310-249 vagy +3670/632-2855

e-mail:hedgeszakiskola@gmail.com

weblap:www.hedgehair.com

### **PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS**

A HEDGE HAIR KFT. elhivatottságából adódóan szüntelenül törekszik vevői megelégedettségének növelésre. Célunk az ügyfélpanaszok pozitív, információ-hordozó oldalának kiaknázása és a hasznos ügyfél-visszajelzések felismerése. Ügyfeleink részéről érkező esetleges kifogásokat, panaszokat a rendszer működésének javítására alkalmas tényezőnek kezeljük, egyúttal törekszünk a valóban hátrányt szenvedett ügyfél kártalanítását megoldani.

Az eljárás célja a partnerekkel való kommunikáció, az ezzel kapcsolatos panaszkezelés és az intézmény népszerűsítése. A problémák széleskörű ismerete, a helyben megoldott panaszok és az ügyfelek visszajelzései elősegítik a szolgáltatási szint emelkedését, valamint az ügyfelek és az Intézményünk közötti kapcsolat fejlődésének lehetőségét.

Az ellenőrzési feladatok a képzés minőségi színvonalának, a hallgatók és partnereink elégedettségének növelését szolgálják.

#### **Általános rendelkezések**

A Hedge Hair Kft. ügyfelei panaszainak, reklamációinak intézésére, kivizsgálására és orvoslására, az ügyfelek tájékoztatására nyitva álló helyiségben vevőszolgálatot működtet. A Hedge Hair Kft. a vevőszolgálaton személyes, telefonos és elektronikus vevőszolgálatot tart fenn. Jelen szabályzat a vevőszolgálaton és a Hedge Hair Kft. honlapján az érdeklődők számára hozzáférhető.

#### **A vevőszolgálat feladatai**

Tájékoztatás és információ a Hedge Hair Kft. tevékenységeiről, a szolgáltatások igénybevételének módjáról és feltételeiről,

Információk a meghirdetett képzésekről és egyéb szolgáltatásokról, a reklamációk ügyintézésének folyamatáról,

A panaszügyek nyilvántartása, értékelése, levonható tapasztalatok és információk az érintettek részére történő eljuttatása, tapasztalt hiányosságok megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósulására irányuló tevékenységek koordinálása

### **Panasz fogalma**

A képzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos bejelentés, reklamáció, amely fakadhat a képzés nem szerződészerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségi működéséből, annak működési üteméből, továbbá a nem szakszerű, pontos tájékoztatásából.

### **Panasz**

Névvel és címmel ellátott, konkrét esetre vonatkozó észrevétel, beadvány.

**Nem minősül panasznak**, ha az Ügyfél a Hedge Hair Kft-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, továbbá az egyedi kérelem vagy bejelentés a panaszt érintő rendelkezéssel vagy szabályozással ellentétes.

**Panaszos:** az a természetes személy, aki a szolgáltatását igénybe veszi.

### **Panaszfelvevő**

Szakmai vezető

### **Panasz felvétele**

- Írásban az ügyfélszolgálaton,
- Írásban az ügyfélszolgálaton elhelyezett panaszládában,
- Írásban postai úton,
- Írásban e-mailen

### **Panasz dokumentálása**

- Azonnal rendezett panaszokról nem szükséges jegyzőkönyvet vezetni.
- Amennyiben a panasz kezelése azonnal nem oldható meg, panaszfelvételi lapot kell kitölteni.
- Egyéb dokumentum, irat megléte esetén – az ügyfél által átadott egyéb dokumentumokat érintően is – azt is dokumentálni kell az irat másolatának csatolásával.
- Minden az intézményhez írásban érkező panaszt a szakmai vezető köteles regisztrálni a panasznyilvántartó adatlapon.

### **Panaszkezelés**

A panaszt felvevő elsőként saját hatáskörében törekszik a panasz megoldására. Amennyiben ez nem sikerül, a panasz tényéről, körülményéről tájékoztatja a szakmai vezetőt. A szakmai vezető a panasz jogossága esetén jogosult az ok elhárításával kapcsolatosan intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni. Az intézményen belüli további intézkedésről, esetleg a reklamáció elutasításáról a végső döntést a szakmai vezetőnek van joga meghozni. Az intézkedéseket a nyomtatványon jóvá kell hagynia.

### **Panasz kivizsgálása**

A kivizsgálás időtartama az ügyfél panasz bejelentésétől/a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap. A panasz elutasítása esetén az ügyfelet 15 napon belül írásban értesíteni kell, e válaszban az elutasítást indokolni szükséges. Jogos panasz esetén az ügyet 15 nap alatt le kell zárni a panasz rendezésével és az ügyfél írásbeli tájékoztatásával együtt. A panasztevőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja. Az ügyfélszolgálati munkatársnak és/vagy a szakmai vezetőnek aláírásával kell igazolni a panaszfelvételi lapon a teljesítés dátumát és/vagy a reklamáció helyesbítésének megtörténtét.

Nemleges válasz esetén újabb jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszkezelési formanyomtatványon - panaszfelvételi lapon - a további teendőkről feljegyzést készíteni mindkét fél aláírásával. Amennyiben a panasz kezelése 15 napnál hosszabb időt vesz igénybe, az ügyfelet a panasz bejelentésétől/beérkezésétől számított 10 napon belül értesíteni kell, hogy az ügye intézés alatt van, és tájékoztatni az ügykezelés várható időtartamáról.

Amennyiben az észrevételre tett intézkedéseket a bejelentő nem tartja elfogadhatónak, II. fokon kérheti a vizsgálat eredményének felülvizsgálatát. A II. fokú bejelentés esetén a vizsgálatot az Intézmény vezetőjének kell címezni, és az ügyvezető fogja a kivizsgálást levezetni, majd ő hozza meg a döntést. A bejelentőt a vizsgálat eredményéről 30 napon belül írásban tájékoztatni kell.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **Kompenzációs lehetőségek**

- Következő tanfolyamon való részvétel esetén kedvezmény érvényesítése,
- További órák ingyenes felajánlása,
- További tanfolyam árából kedvezmény megadása.

A panaszkezelés folyamatáról a képzés megkezdése előtt minden résztvevőt tájékoztatni kell, a képzés időtartama alatt pedig – kérés esetén – fontos hozzáférhetőséget biztosítani.

## **Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről**

A panasz elutasítása esetén a Hedge Hair Kft. szóban vagy írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez vagy hatósághoz fordulhat.

Amennyiben a panaszkezelés nem jár az Ügyfél számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

A fő szabály az, hogy az eljárásra az ügyfél fogyasztói minőségében lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, tehát fogyasztóként választhat, hogy melyik békéltető testülethez fordul. A fogyasztó kérelme alapján illetékes a szerződés teljesítésének helye vagy a vitában érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület is. Abban az esetben, ha több fogyasztó fordul a testülethez ugyanabban az ügyben, akkor bármelyik fogyasztó lakóhelye szerint illetékes testület valamennyi fogyasztóra nézve illetékes.

A békéltető testületek elérhetősége itt található:

**<http://magyarefk.hu/jogvitak-rendezese/alternativ-vitarendezes-bekeltetes/altalanos-bekelteto-testuleti-eljaras.html#hol-erhetoek-el>**

### **Utólagos teendők**

A vevőszolgálat a panaszok nyilvántartását öt évig megőrzi.

### **A vevőszolgálat elérhetősége:**

#### **Hedge Hair Kft.**

4024 Debrecen, Piac u.38. I. em.

Fax :+3652/310-249      Telefon:+3670/632-2855

e-mail:hedgeszakiskola@gmail.com

weblap:www.hedgehair.com

Kompos Tamás      intézmény vezető

Pasztercsákné Ruzsbánszky Márta      szakmai vezető

Ügyfélfogadás:

kedd- csütörtök- péntek: 9-12 óra illetve a megbeszélte időpontokban