1052 Budapest, Városház utca 14. 4. emelet 2/a.
Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2020/1974
Felnőttképzési engedély szám: E/2023/000095

3. SZÁMÚ MELLÉKLET

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Az EXPANZIÓ Kft., (székhely: 1052 Budapest, Városház utca 14. 4. em. 2/A, Fővárosi Törvényszék általi nyilvántartási száma: 01-09-660565, e-mail: expanzio@expanzio.hu, Tf.: +36 1 426 13 88 honlap: www.expanzio.hu felnőttképzési nyilvántartási száma: B/2020/1974, engedélyszám: E/2023/000095), mint képző intézmény - a továbbiakban Intézmény -a panaszkezelési folyamatokkal kapcsolatban az alábbi tájékoztatást nyújtja:

KÉPZŐ INTÉZMÉNY, INTÉZMÉNY:

EXPANZIÓ Kft.
Székhely: 1052 Budapest, Városház utca 14. 4. em. 2/A
Postázási cím: 1052 Budapest, Városház utca 14. 4. em. 2/A
Panaszügyintézés címe: 1052 Budapest, Városház utca 14. 4. em. 2/A
Adószám: 12265608-2-41
Telefon: +36 1 426 13 88
E-mail: expanzio@expanzio.hu
Honlap: www.expanzio.hu
felnőttképzési nyilvántartási száma: B/2020/1974
Engedélyszám: E/2023/000095
Fővárosi Törvényszéken történő nyilvántartásba vételi száma: 01-09-660565

A képzéssel kapcsolatos panaszkezelés helyszíne: az Intézmény székhelye: 1052 Budapest, Városház utca 14. 4. em. 2/A.
A képzésre jelentkező az Intézmény, illetve az Intézmény érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti az Intézménnyel.
A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a képzésre jelentkező a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát
a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a képzésre jelentkezőnek
b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a képzésre jelentkezőnek legkésőbb – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – 30 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Intézmény köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
a) a képzésre jelentkező neve, lakcíme,
b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
c) a képzésre jelentkező panaszának részletes leírása, a képzésre jelentkező által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
d) az Intézmény nyilatkozata a képzésre jelentkező panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a képzésre jelentkező aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
Az írásbeli panaszt az 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 közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját az Intézmény indokolni köteles. Az Intézmény a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A panasz elutasítása esetén az Intézmény köteles a képzésre jelentkezőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a panaszos lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. Az Intézmény a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a panaszost arról, hogy a jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
A panasz tekintetében az Intézmény székhelyén működő békéltető testület címe és elérhetősége:
A Budapesti Békéltető Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111, Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu Telefon: 06 (1) 488 21 31

ELÁLLÁSI/FELMONDÁSI JOG

A képzésre jelentkező 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, ugyancsak jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le.

Amennyiben a képzésre jelentkező az elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: 1052 Budapest, Városház utca 14. 4. em. 2/A, Telefon: +36 1 426 13 88, E-mail: expanzio@expanzio.hu

Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási-/felmondási nyilatkozat-mintát is.

Elállási-/Felmondási nyilatkozat-minta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett [ide a vállalkozásnak a nevét, postai címét és elektronikus levelezési címét kell beillesztenie]:

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt

A képzésre jelentkező határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai

Amennyiben a képzésre jelentkező eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük a képzésre jelentkező által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a képzésre jelentkező az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, Amennyiben a képzésre jelentkező más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag A képzésre jelentkezőt semmilyen többletköltség nem terheli.

Amennyiben a képzésre jelentkező kérte, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, felmondása esetén a képzésre jelentkező köteles megtéríteni számunkra a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget. Hasonlóképpen

visszatérítjük a képzésre jelentkező által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általunk nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

Ingyenes szolgáltatás nyújtása esetén a visszatérítésre a szolgáltatás , képzés lebonyolítója nem köteles.

Amennyiben a képzésre jelentkező arra vonatkozó kérését, hogy az Intézmény a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését már a szerződéskötés napját követő 14 naposon határidő lejárta előtt kezdje meg, köteles az Intézménnyel kifejezetten közölni. Ebben az esetben a képzésre jelentkezőnek nyilatkoznia kell annak tudomásulvételéről, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően nem gyakorolhatja elállási jogát, valamint tudomásul kell vennie, hogy a szerződéskötést követően 14 napon belüli indokolás nélküli felmondási jog illeti meg. Amennyiben a képzésre jelentkező a teljesítés megkezdését követően felmondja a szerződést, köteles a felmondás Intézménnyel való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A képzésre jelentkező által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Amennyiben a képzésre jelentkező bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

A KELLÉKSZAVATOSSÁGRÓL

Milyen esetben élhet a képzésre jelentkező a kellékszavatossági jogával?

A képzésre jelentkező az Intézmény hibás teljesítése esetén az Intézménnyel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a képzésre jelentkezőt kellékszavatossági igénye alapján?

A képzésre jelentkező - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a képzésre jelentkező által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az Intézmény költségére a képzésre jelentkező is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a képzésre jelentkező viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti a képzésre jelentkező kellékszavatossági igényét?

A képzésre jelentkező köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

A képzésre jelentkező az Intézménnyel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, Amennyiben a képzésre jelentkező igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Intézmény nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már A képzésre jelentkező köteles bizonyítani, hogy a képzésre jelentkező által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

MAGATARTÁSI KÓDEX

Nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.

Ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott

Nem alkalmaz az Intézmény automatizált döntéshozatalt.

A fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama

A képzésre jelentkező a szerződésben meghatározott díjat köteles megfizetni.

Biztosíték letét összege

A képzésre jelentkezőt nem terheli biztosíték, vagy valamely összeg, vagyoni érték letétbe helyezési, vagy egyéb pénzügyi biztosíték teljesítésének kötelezettsége.

Digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről, VALAMINT digitális elemeket tartalmazó áru, digitális tartalom és digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról Az Intézménytől észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően

A jelentkező által elküldött adatokat elvárható gondossággal tároljuk, Az összegyűlt adatokról legalább hetente mentés készül. Debian linux alapú csomagszűrő tűzfal védi az Intézmény hálózatát, illetve az adatok tároló szervert.

Jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról, továbbá a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, az Intézmény székhelye szerint illetékes békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről.

A peren kívüli panaszkezelés lehetőségéről, annak eljárási szabályairól, továbbá ezzel összefüggésben az Intézmény székhelye szerinti békéltető testület nevéről, székhelyéről, postai címéről a „KÉPZÉSEN VALÓ RÉSZVÉTELLEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGEK, HATÁRIDŐK, PANASZKEZELÉS” pontban részletes tájékoztató található.

Képzésre jelentkező elismeri, hogy az EXPANZIÓ Kft-vel (1052 Budapest, Városház utca 14. 4. em. 2/A) a képzési szerződés aláírása előtt az Intézmény részletesen tájékoztatta a panaszkezelés módjáról és folyamatáról a képzéshez igazodóan a fent írtaknak megfelelően.