

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Mester Alexandra E.V.

Hatályos: 2026. év augusztus hónap 7. napjától

1. A szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza a Mester Alexandra E.V. (továbbiakban: **Szolgáltató**) által nyújtott képzési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelésének rendjét.

A Szolgáltató célja, hogy a résztvevők és ügyfelek észrevételeit, kifogásait átlátható, gyors és jogszerű módon kezelje.

A szabályzat biztosítja, hogy a panaszok kivizsgálása megfeleljen a hatályos fogyasztóvédelmi és polgári jogi követelményeknek.

2. A Szolgáltató adatai Név:

Mester Alexandra E.V.

Székhely: 1173 Budapest, Pesti út 237. A/27

Adószám: 57225601-1-42

Bankszámlaszám: 10702143-67908565-51100005

E-mail cím: info@bunnybylashes.hu

Telefonszám: +36 70 394 2242

Weboldal: www.oktatas.bunnybyshop.hu

3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan:

- szóban,
- írásban,
- elektronikus úton

előterjesztett kifogás vagy észrevétel, amely a Szolgáltató szolgáltatásával, működésével, alkalmazottjával, oktatójával vagy eljárásával kapcsolatos.

4. Panasztételre jogosult személyek

Panaszt tehet:

- képzésre jelentkező személy,
- képzésben részt vevő személy,
- fogyasztónak minősülő ügyfél,
- szerződéses partner.

5. A panasz benyújtásának módjai

A panasz benyújtható:

Elektronikus úton

E-mail: info@bunnybylashes.hu

Postai úton

Mester Alexandra E.V.

1173 Budapest, Pesti út 237. A/27

Személyesen

Előzetes egyeztetés alapján.

6. A panasz tartalma

A panasz gyorsabb kivizsgálása érdekében célszerű megadni:

- panaszos neve,
- elérhetősége,
- képzés megnevezése,
- képzés időpontja,
- panasz részletes leírása,
- kapcsolódó dokumentumok,
- elvárt megoldás.

7. Szóbeli panasz kezelése

A Szolgáltató a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja.

Amennyiben a panasz azonnal nem rendezhető:

- a Szolgáltató jegyzőkönyvet készít,

- a panasz kivizsgálását megkezdi,
- a panaszos részére választ küld.

8. Írásbeli panasz kezelése

Az írásban benyújtott panasz esetén a Szolgáltató:

- rögzíti a panaszt,
- megvizsgálja a körülményeket,
- ellenőrzi a kapcsolódó dokumentumokat,
- dönt a szükséges intézkedésekről.

9. Panasz kivizsgálási határidő

A Szolgáltató a panasz kivizsgálását és megválaszolását a vonatkozó jogszabályok szerinti határidőn belül végzi.

A válasz tartalmazza:

- a panasz kivizsgálásának eredményét,
- az indoklást,
- az esetleges intézkedéseket,
- további jogorvoslati lehetőségeket.

10. Panasznyilvántartás

A Szolgáltató a beérkezett panaszokról nyilvántartást vezethet.

A nyilvántartás tartalmazhatja:

- panasz beérkezésének időpontja,
- panaszos adatai,
- panasz tárgya,
- kivizsgálás eredménye,
- megtett intézkedések.

11. Képzési szolgáltatással kapcsolatos speciális panaszok

A képzések esetén különösen az alábbi panaszok fordulhatnak elő:

Képzés szervezése

- időpontváltozás,
- helyszínváltozás,
- tájékoztatás hiánya.

Oktatás minősége

- oktatási tartalommal kapcsolatos észrevétel,
- oktatói magatartással kapcsolatos kifogás.

Pénzügyi kérdések

- előleg,
- fennmaradó díj,
- számlázás,
- visszatérítés.

Dokumentumok

- részvételi igazolás,
- tanúsítvány,
- képzési dokumentáció.

12. Fogyasztói jogvita esetén

Amennyiben a panaszos és a Szolgáltató között a vita nem rendezhető, a fogyasztó jogosult békéltető testülethez fordulni.

A békéltető testület célja:

- a fogyasztó és vállalkozás közötti vita egyezséggel történő rendezése.

13. Békéltető Testületek

A fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat.

A békéltető testületek aktuális elérhetőségei:

<https://bekeltetes.hu>

14. Fogyasztóvédelmi hatóság

Fogyasztóvédelmi jogsértés esetén a fogyasztó jogosult a hatáskörrel rendelkező fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulni.

15. Adatkezelés a panaszkezelés során

A panaszkezelés során a Szolgáltató személyes adatokat kezelhet.

Kezelt adatok:

- név,
- kapcsolattartási adatok,
- panasz tartalma,
- kapcsolódó dokumentumok.

Az adatkezelés célja:

- panasz kivizsgálása,
- válaszadás,
- jogi kötelezettségek teljesítése.

Az adatkezelés részletes szabályait az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

16. Záró rendelkezések

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a hatálybalépés napjától alkalmazandó.

A Szolgáltató fenntartja a jogot a szabályzat módosítására jogszabályváltozás vagy működési változás esetén.

Kelt: 2026.087.07.

Mester Alexandra E.V.