

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS A PANASZKEZELÉS RENDJE**Céges adatok:****Top School Kft.**

Nyilvántartási szám (FIR): E-000080/2014

Nyilvántartási szám (FAR): B/2020/000372

Engedélyszám (FAR): E/2020/000201

Adószám: 14487952-2-13., HU14487952

Cégjegyzékszám: 13-09-123462

Bankszámlaszám: 1040 0872 - 5052 6649 - 4854 1018

Székhely és levelezési cím: 2049 Diósd, Apponyi u. 19.

Ügyfélszolgálat

Ügyfélfogadási időben vagy egyeztetett időpontban minden érdeklődőnek lehetősége van szóbeli tájékoztatást kérni a képzéseket érintő valamennyi nyilvános tudnivalóról. Írásbeli tájékoztatókat az igénylők rendelkezésére bocsát az intézmény. Elektronikus megkeresés esetén az ügyfélszolgálat hasonló módon válaszol.

A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény alapján engedélyezett képzések esetében a képzési programok a központi ügyfélszolgálaton tekinthetők meg

- személyes ügyfélszolgálat helyszíne: 1114 Budapest, Bartók Béla út 53. ügyfélfogadás időrendje: Vészhelyzet miatt kialakult helyzet miatt csak egyeztetett időpontokban van személyes ügyfélfogadás, ezen kívüli személyes ügyfélfogadásunk visszavonásig szünetel
- elektronikus ügyfélszolgálat: info@topschool.hu
- telefonos ügyfélszolgálat munkanapokon 9 – 18 óra között: +36 70 361 71 38

Panaszkezelés módja

Panaszát a résztvevő panaszát szóban vagy írásban közölheti a képző intézménnyel, illetve a képző intézmény érdekében vagy javára eljáró személlyel.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a résztvevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a képző intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles panaszkezelési űrlapot kitölteni, és annak egy másolati példányát

Az írásbeli panaszt a képző 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 a képző intézmény indokolni köteles.

Panaszkezelés helye:

- írásbeli panaszok esetén: 2049 Diósd, Apponyi u. 19.
- szóbeli panasz esetén: szolgáltatás helye vagy +36 70 3147543
- elektronikus panasz esetén: info@topschool.hu

Békéltető testület

Jogvita esetén a fogyasztónak lehetősége van a békéltető testületekhez való fordulásra. A területileg illetékes békéltető testület:

Pest Megyei Békéltető Testület

Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4.em.2.

Hivatali kapu/KRID: 560351920

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu