



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy a **ScrumXpert Oktatási Kft.** (továbbiakban: „Szolgáltató”) átlátható módon rögzítse a panaszok fogadásának, kivizsgálásának és megválaszolásának folyamatát, összhangban a hatályos jogszabályokkal és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeivel.

1. A Szolgáltató adatai

- **ScrumXpert Oktatási Kft.**
- Székhely: 2112 Veresegyház, Fészekrakó utca 15.
- Képviselő: Marton Péter
- E-mail: hello@scrumxpert.hu
- Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2024/001093

2. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan bejelentés, amelyben a Résztvevő vagy Érintett:

- a Szolgáltató szolgáltatásával,
- a képzés lebonyolításával,
- a szerződés teljesítésével,
- az adatkezeléssel,
- vagy a Szolgáltató munkatársainak magatartásával

kapcsolatban kifogást fogalmaz meg.

A panasz lehet:

- szóbeli,
- írásbeli,
- elektronikus úton tett bejelentés.

3. A panasz bejelentésének módjai

- A Résztevő az alábbi módokon nyújthat be panaszt:
 - **3.1. E-mailben**
 - hello@scrumxpert.hu
 - **3.2. Postai úton**
 - ScrumXpert Oktatási Kft.
 - 2112 Veresegyház, Fészekrakó utca 15.
 - **3.3. Elektronikus űrlapon / eszerzodes.hu rendszeren keresztül**
 - Amennyiben a panasz a szerződéskötéshez vagy a képzéshez kapcsolódik.

3.4. Szóbeli panasz

Online képzés esetén a szóbeli panaszt az oktató rögzíti, és továbbítja a Szolgáltató részére.

4. A panasz kivizsgálásának folyamata

4.1. A panasz beérkezése

A Szolgáltató minden panaszt nyilvántartásba vesz:

- beérkezés dátuma,
- bejelentő neve,
- panasz tárgya,
- panasz leírása,
- megtett intézkedések.

4.2. Kivizsgálási határidő

A Szolgáltató a panaszt:

- **15 munkanapon belül írásban megválaszolja,**
- indokolt esetben részletes vizsgálatot folytat,
- szükség esetén további információt kérhet a bejelentőtől.

4.3. A panasz elutasítása

Ha a panasz nem megalapozott, a Szolgáltató:

- indokolással ellátott választ küld,
- tájékoztatja a bejelentőt a jogorvoslati lehetőségekről.

5. A panasz kivizsgálásának eredménye

A Szolgáltató a panasz lezárásakor:

- írásban tájékoztatja a bejelentőt a vizsgálat eredményéről,
- szükség esetén intézkedéseket tesz a hiba kijavítására,
- dokumentálja a megtett lépéseket.

6. Jogorvoslati lehetőségek

- Ha a Részrtvevő a panasz kezelésével nem elégedett, jogosult a következő hatósághoz fordulni:
 - **Pest Vármegyei Kormányhivatal** - Felnőttképzési Ellenőrzési Osztály
- Továbbá adatkezelési panasz esetén:
 - **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)**1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.

7. Adatkezelés a panaszkezelés során

A panaszkezelés során kezelt adatok:

- név,
- e-mail cím,
- telefonszám,
- a panasz tartalma,
- a vizsgálat eredménye.

Jogalap:

- **GDPR 6. cikk (1) c)** – jogi kötelezettség teljesítése
- **GDPR 6. cikk (1) f)** – jogos érdek (panaszok dokumentálása)
- Adatmegőrzés: **5 év**, összhangban a felnőttképzési dokumentumok megőrzési idejével.

8. Záró rendelkezések

A jelen Panaszkezelési Szabályzat a ScrumXpert Oktatási Kft. valamennyi agilis szerepköri és kompetenciafejlesztő képzésére érvényes.

A Szolgáltató biztosítja, hogy a panaszkezelési folyamat átlátható, dokumentált és a jogszabályoknak megfelelő.

Jelen dokumentum a közzététel napjától hatályos, és visszavonásig érvényes.

