



## PANASZKEZELÉS

Amennyiben úgy érezné, hogy a Magyar Víziközmű Szövetség (székhely: 1051 Budapest, Sas u. 25., IV. emelet, továbbiakban: „Felnőttképző”) által folytatott képzésekkel, oktatóinkkal, munkatársainkkal, szolgáltatásainkkal kapcsolatban panasszal kívánna élni, úgy azt az alábbi módon teheti meg:

A Résztevő az esetlegesen felmerülő panaszát elsősorban írásban (papír alapon, e-mailen) vagy szóban (telefonon) az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

Név: Magyar Víziközmű Szövetség  
Ügyfélszolgálat: 1051 Budapest, Sas u. 25. IV. emelet  
Levelezési cím: 1368 Bp., Pf. 201  
E-mail cím: [oktatas@maviz.org](mailto:oktatas@maviz.org)  
Telefonszám: 06 1 473 0055  
Panaszfelvételi űrlap: [u5a\\_panaszfelvételi-urlap-2025.docx](#)

A Felnőttképző a szolgáltatással kapcsolatos panaszokat kizárólag a Résztevőtől, a szolgáltatást megrendelő képviselőjétől, illetve (legalább teljes bizonyító erejű meghatalmazással rendelkező) írásbeli meghatalmazottjától vagy a jogszabály szerint a Résztevő nevében eljárni jogosult személytől tudja elfogadni.

A panaszfelvétel történhet a Felnőttképző ügyfélszolgálatán, vagy a képzés helyszínén (személyesen) vagy elektronikus úton – e-mailen.

Munkatársaink a lehető leghamarabb utánajárnak a bejelentett problémának, jegyzőkönyvbe veszik a vizsgálatot és ez ügyben megtett intézkedéseket, annak eredményét, valamint a kivizsgálást és az intézkedések megvalósulását elvégző és ellenőrző munkatársainak nevét.

A szolgáltatással kapcsolatos panasz ügyében a Felnőttképző a bejelentett problémát a lehető leghamarabb kivizsgálják és ez ügyben megtett intézkedésekről és annak eredményéről a panasz érkezésétől számított 30 napon belül írásban értesíti a panasszal élt személyt az általa megadott elérhetőségeken.

Munkatársaink értesítik a panasszal élt személyt a probléma vizsgálatának és a megtett intézkedések eredményeiről, feljegyezve az értesítés megvalósulását és az értestést végző munkatárs nevét.

Amennyiben a Résztevő elfogadja a panasz kivizsgálása eredményét és a Felnőttképző javaslatát a probléma lezárására, a panasszal kapcsolatos ügy lezárásra kerül. Amennyiben a Résztevő nem fogadja el a bejelentett panasz kivizsgálásának eredményét, úgy – többek között – a lentebbi eljárások között választhat.

A Felnőttképző ezúton tájékoztatja a Résztevőt, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései alapján, amennyiben a Felnőttképző és Résztevő között, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, azaz fogyasztói jogvita alakul ki, lehetőség van az egyezség létrehozásának érdekében, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntéshozatal érdekében békéltető testülethez fordulni. A Felnőttképző székhelye szerint a Budapesti Békéltető Testület (székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. emelet 310.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.; e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)) az illetékes.

Budapest, 2025. január 21.

Magyar Víziközmű Szövetség