

## Tájékoztató az ügyfélszolgálatról és panaszbejelentés lehetőségéről

**Az ügyfélszolgálat címe:** EU-SOLAR Kereskedelmi és Szolgáltató Nyrt. 7630 Pécs Kocsz u. 127.  
Telefonszáma: +36 20 467 3333

E-mail: [oktatas@eu-solar.hu](mailto:oktatas@eu-solar.hu) Honlap: <https://www.eu-solar.hu/>

Félfogadás: hétfő és csütörtök 14:00 - 16:00 óra között.

### Az ügyfélnek joga van:

- az EU-SOLAR Kereskedelmi és Szolgáltató Nyrt. szolgáltatásairól információt kapni,
- a szolgáltatás reá eső részét tételesen megismerni,
- együttműködés során az érdekeit érintő kérdésekben bármikor döntéseket hozni a jogi lehetőségek és következmények figyelembevételével,
- a meghirdetett, elfogadott szolgáltatás minden részletét megkövetelni és ellenőrizni,
- észrevételt, panaszt tenni, annak vizsgálatát megkövetelni, valamint az érdemi vizsgálat eredményéről tájékoztatást kapni,
- személyiségi jogainak tiszteletben tartását megkövetelni, adatait bizalmasan kezelteni
- **fogyasztói jogvita esetén közvetlenül a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni.** Baranyában ez: Baranya Megyei Békéltető Testület, 7625 Pécs, Dr. Majorossy Imre u. 36. 72/507-154, <https://baranyabekeltetes.hu/>, [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

**Az ügyek gyors, pontos és hatékony** elintézése érdekében előnyös az ügyfél számára, ha intézményünkhöz fordulva:

- észrevételeit, igényeit – az ésszerűség határain belül -, esetleges panaszát lehetőleg pontosan és közérthetően fogalmazza meg, és
- együttműködő a megoldási folyamatban.

Az ügyfél a kérését, észrevételét, javaslatát, vagy egyéb igényét az intézményünk bármely dolgozójának jelezheti, bejelentheti. A bejelentéseknek elsődleges helye azonban az ügyfélszolgálat.

### Panaszok bejelentésének módja, helye:

A bejelentés történhet:

- személyesen élőszóban (helye: az ügyfélszolgálat, ideje: félfogadási idő, előnyös a telefonos időpont egyeztetés) vagy
- telefon, mobiltelefon felhasználásával szóban (telefonszám: +36 20 467 3333), vagy
- írásban (hagyományos levél: EU-SOLAR Kereskedelmi és Szolgáltató Nyrt. 7630 Pécs Kocsz u. 127., vagy e-mail [oktatas@eu-solar.hu](mailto:oktatas@eu-solar.hu)), vagy a vevőszolgálati lap (kérhető az ügyfélszolgálatról, web: <http://www.eu-solar.hu>) kitöltésével.

### Bejelentés tartalmi követelményei:

- bejelentő (panaszos, ügyfél) neve, lakcíme (elérhetősége),
- panasz, reklamáció részletes leírása, esetleges bizonyító erejű dokumentumokkal,
- hely, dátum, aláírás.

### A bejelentés ügyintézése:

A szóbeli panaszt, amennyiben lehetséges, azonnal kivizsgálja az intézmény, és ha jogos, akkor orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet; a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panasz írásban kerül benyújtásra, az intézményvezető legkésőbb a beadást követő 30. napon írásban tájékoztatja a bejelentőt a panasszal kapcsolatos döntésről.

**Amennyiben az ügyfél a meghozott intézkedéssel nem ért egyet**, a felnőttképzési szerződésben megjelölt helyeken történő bejelentéssel szerezhethet érvényt jogos érdekének. Intézményünk a fogyasztói jogvita rendezéséhez nem veszi igénybe a békéltető testületi eljárást.

Pécs, 2019.05.02.

**Petre András Balázs**  
vezérigazgató, intézményvezető