PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

D-A Pro Regio Kft.

Hatálybalépés: 2026.04.01.
Felülvizsgálat esedékes: Évente vagy jogszabályváltozás esetén

---

DOKUMENTUMADATOK ÉS ELÉRHETŐSÉGEK

- **Cégnév:** D-A Pro Regio Kft.
- **Székhely:** 6726 Szeged, Szent-Györgyi Albert u. 23. tetőtér 1.
- **Levelezési cím:** 6721 Szeged, Kálmány Lajos u. 14.
- **Cégjegyzékszám:** 06-09-025372
- **Adószám:** 26777645-1-06
- **Felnőttképző nyilvántartási szám:** B/2020/000257
- **E-mail:** admin@daregio.hu
- **Telefon:** +36 70 503 7973
- **Weboldal:** www.daregio.hu
- **Ügyfélfogadási idő:** Hétfő–Péntek: 09:00–13:00

TARTALOMJEGYZÉK

1. A szabályzat célja
2. A szabályzat hatálya
3. Jogszabályi háttér
4. Fogalommeghatározások
5. A panasz benyújtásának módjai
6. Ügyfélszolgálati elérhetőségek
7. A panasz kivizsgálásának rendje
8. Szóbeli panasz kezelése
9. Írásbeli panasz kezelése
10. Panasznyilvántartás
11. Adatkezelés
12. Fogyasztóvédelmi jogorvoslat
13. Békéltető testületi eljárás
14. Felnőttképzési felügyeleti jogorvoslat
15. Iratmegőrzés

16. Záró rendelkezések
17. számú melléklet: Panaszbejelentő adatlap
18. számú melléklet: Panaszkezelési jegyzőkönyv (Fgytv. 17/A. §)
19. számú melléklet: Panasznyilvántartó lap

---

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a D-A Pro Regio Kft. (a továbbiakban: Társaság) tevékenységével összefüggő panaszok fogadásának, kivizsgálásának, nyilvántartásának és megválaszolásának rendjét. A Társaság a panaszkezelés során a fogyasztóvédelmi jogszabályok, a felnőttképzési jogszabályok és az adatvédelmi rendelkezések együttes figyelembevételével jár el.

A Társaság célja, hogy valamennyi panaszt:

- átlátható és tárgyilagos módon,
- dokumentált formában,
- az ügyfelek és képzésben résztvevők érdekeit szem előtt tartva,
- a hatályos jogszabályi előírásoknak és határidőknek szigorúan megfelelve kezeljen.

---

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

2.1 Személyi hatály

A szabályzat hatálya kiterjed:

- a Társaság valamennyi munkavállalójára és megbízottjára,
- a Társasággal jogviszonyban álló ügyfelekre,
- a felnőttképzésben részt vevő személyekre,
- a Társaság szolgáltatásai iránt érdeklődőkre.

2.2 Tárgyi hatály

A szabályzat vonatkozik minden olyan panaszra, amely a Társaság:

- felnőttképzési és egyéb szolgáltatási tevékenységével,
- oktatási-képzési szervezettségével és minőségével,
- ügyintézésével és tájékoztatási gyakorlatával,
- munkatársainak, oktatóinak, megbízottjainak magatartásával, nyilatkozatával vagy mulasztásával kapcsolatban merül fel.

---

3. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

A szabályzat elkészítése és alkalmazása során az alábbi jogszabályok és rendelkezések képezik a kötelező alapállást:

- **1997. évi CLV. törvény** a fogyasztóvédelemről (a továbbiakban: Fgytv.), különösen annak 17/A. §-a
- **2013. évi LXXVII. törvény** a felnőttképzésről (a továbbiakban: Fktv.)
- **11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet** a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- **Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)** a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről
- **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- **2013. évi V. törvény** a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)

---

4. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

- **Panasz:** Minden olyan kifogás, bejelentés vagy reklamáció, amelyben az ügyfél vagy képzésben részt vevő személy a Társaság eljárását, szolgáltatását, minőségi teljesítését vagy mulasztását sérelmezi, és egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
- **Panaszos:** A panaszt benyújtó természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.
- **Panaszkezelés:** A panasz fogadása, azonosítása, kivizsgálása, orvoslása vagy elutasítása, az ehhez kapcsolódó írásbeli tájékoztatás, adatrögzítés és iratmegőrzés.

---

5. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

5.1 Szóbeli panasz

A panaszos szóban az alábbi módokon terjesztheti elő panaszát:

- **Személyesen:** A Társaság ügyfélszolgálati helyiségében ügyfélfogadási időben (6726 Szeged, Szent-Györgyi Albert u. 23. tetőtér 1.).
- **Telefonon:** A +36 70 503 7973-as telefonszámon ügyfélfogadási időben.

5.2 Írásbeli panasz

A panaszos írásban az alábbi csatornákon juttathatja el panaszát:

- **Postai úton:** A Társaság levelezési címére küldött levélben (6721 Szeged, Kálmány Lajos u. 14.).
- **Elektronikus úton:** A Társaság hivatalos e-mail címére (admin@daregio.hu).

- **Személyesen átadott irat útján:** Ügyfélfogadási időben a székhelyen átadott írásos dokumentumban.

---

6. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ELÉRHETŐSÉGEK

D-A Pro Regio Kft.

- **Cím / Levelezési cím:** 6721 Szeged, Kálmány Lajos u. 14.
- **E-mail:** admin@daregio.hu
- **Telefon:** +36 70 503 7973
- **Weboldal:** www.daregio.hu
- **Ügyfélfogadási idő:** Hétfő–Péntek: 09:00–13:00

---

7. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK RENDJE

1. A Társaság minden beérkező vagy felvett panaszt haladéktalanul központi nyilvántartásba vesz.
2. A panasz kivizsgálása során biztosítani kell a teljes körű pártatlanságot, a tényállás hiánytalan és tárgyilagos feltárását, valamint a megfelelő dokumentálást.
3. A panasz kivizsgálásában nem vehet részt olyan személy, aki a panasszal érintett intézkedésben vagy döntésben részt vett, vagy aki ellen a panasz közvetlenül irányul (összeférhetetlenségi szabály).
4. A kivizsgálás során a Társaság áttekinti a rendelkezésre álló dokumentumokat, szükség esetén meghallgatja az érintett oktatókat vagy munkatársakat, és mérlegeli a panaszos által bemutatott bizonyítékokat.

---

8. SZÓBELI PANASZ KEZELÉSE

1. A szóbeli panaszt a Társaság eljáró képviselője lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és amennyiben megalapozottnak találja, helyben orvosolja.
2. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével/helyben közölt eredményével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel**.
3. **Személyesen közölt szóbeli panasz esetén:** A felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát helyben át kell adni a panaszosnak, aki annak átvételét és tartalmát aláírásával igazolja.
4. **Telefonon közölt szóbeli panasz esetén:**
    - A panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni.

- A telefonon közölt szóbeli panaszt a Társaság **egyedi azonosítószámmal** látja el, melyet a panaszossal a hívás során közöl.
- A jegyzőkönyv egy másolati példányát az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint, az indoklással ellátott érdemi válaszirattal együtt **30 napon belül** kell megküldeni a panaszos részére.

---

9. ÍRÁSBELI PANASZ KEZELÉSE

1. Az írásbeli panasz beérkezését követően a Társaság lefolytatja a vizsgálatot, és annak eredményeképpen **30 napon belül** köteles az indokolással ellátott írásbeli választ megküldeni a panaszosnak.
2. A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles döntését részletesen, jogi és ténybeli alapon indokolni.
3. Elutasítás vagy nem teljes körű orvoslás esetén a Társaság írásban tájékoztatja a panaszost arról, hogy panasza jellegétől függően mely hatóság, békéltető testület vagy bíróság eljárását kezdeményezheti (megadva az illetékes szervek pontos nevét, székhelyét, levelezési címét, elérhetőségeit).

---

10. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A Társaság a panaszokról és az azok rendezésére szolgáló intézkedésekről elkülönített, visszakereshető nyilvántartást vezet. A nyilvántartás az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján tartalmazza:

- a panasz sorszámát / egyedi azonosítóját,
- a panaszos nevét és lakcímét / levelezési címét (illetve e-mail címét),
- a panasz előterjesztésének időpontját, helyét és módját,
- a panasz tárgyát és részletes leírását,
- a panaszos által bemutatott dokumentumok és bizonyítékok jegyzékét,
- a panasz orvoslására tett intézkedéseket vagy az elutasítás indokait,
- a válaszadás, a jegyzőkönyv megküldésének és az ügy végleges lezárásának időpontját.

---

11. ADATKEZELÉS

1. A panaszkezelés során megadott személyes adatok (pl. név, lakcím, telefonszám, e-mail cím, panasz tartalma) kezelése kizárólag a panasz kivizsgálása, a válaszadás, valamint a törvényi kötelezettségek teljesítése érdekében történik.

2. **Az adatkezelés jogalapja:** A GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja (adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése), az Fgytv. 17/A. §-ában foglalt rendelkezések alapján.
3. **Adatmegőrzési idő:** Az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdésének megfelelően a panaszról felvett jegyzőkönyvet, a bejelentést és a válasz másolati példányát a Társaság **3 évig** őrzi meg. Az adatmegőrzési idő elteltével a személyes adatok megsemmisítésre / törlésre kerülnek.
4. A személyes adatok kezelésének részletes szabályait, az érintettek jogait és a jogorvoslati lehetőségeket a Társaság mindenkori, a weboldalán is elérhető Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza. A Társaság a panaszkezelés során kezelt személyes adatokat biztonságos, hozzáférés-korlátozott rendszerben tárolja.

---

12. FOGYASZTÓVÉDELMI JOGORVOSLAT

A panasz elutasítása, a válaszadási határidő eredménytelen elteltét vagy a panaszkezelés egyéb jogsértése esetén a fogyasztónak minősülő panaszos a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat.

- **Illetékes hatóság:** A panaszos lakóhelye vagy a Társaság székhelye szerint illetékes vármegyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi szervezeti egysége.
- **A Társaság székhelye szerint illetékes hatóság adatai:**
    - **Név:** Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal (Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály)
    - **Cím:** 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
    - **Telefonszám:** +36 62 680 530
    - **E-mail:** fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
    - **Weboldal:** https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/csongrad-csanad

---

13. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁS

A fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése érdekében a fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve a Társaság székhelye szerint illetékes Békéltető Testület eljárását kezdeményezni. A Társaságot a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

- **A Társaság székhelye szerint illetékes Békéltető Testület adatai:**
    - **Név:** Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
    - **Cím:** 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
    - **Telefonszám:** +36 62 554 250 / 118
    - **E-mail:** bekelteto.testulet@csmkik.hu
    - **Weboldal:** https://www.bekeltetes-csongrad.hu / https://bekeltetes.hu

14. FELNŐTTKÉPZÉSI FELÜGYELETI JOGORVOSLAT

Felnőttképzési tevékenységgel, képzési adatszolgáltatással, szakképzési/képzési jogviszonnyal vagy a felnőttképzési intézmény működésével kapcsolatos panaszok esetén a panaszos a felnőttképzési államigazgatási szervhez fordulhat jogorvoslatért:

- **Hivatalos szerv:** Pest Vármegyei Kormányhivatal (Felnőttképzési Főosztály)
- **Cím:** 1052 Budapest, Városház utca 7.
- **Levelezési cím:** 1364 Budapest, Pf. 241.
- **E-mail:** felnottkepzes@pest.gov.hu
- **Weboldal:** https://www.pvkh.hu

---

15. IRATMEGŐRZÉS

A Társaság a panaszokról felvett jegyzőkönyveket, az írásbeli panaszokat, a bemutatott bizonyítékok jegyzékét és az azokra adott válaszok másolati példányait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése alapján **3 évig** köteles megőrizni. A megőrzési idő alatt az iratokat a hatósági ellenőrzések során kérésre be kell mutatni.

---

16. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Jelen szabályzat a jóváhagyás napján (2026. április 1.) lép hatályba.
2. A szabályzat visszavonásig vagy módosításáig érvényes. A szabályzat felülvizsgálata évente vagy a vonatkozó jogszabályok változása esetén haladéktalanul esedékes.
3. A szabályzat nyilvánosan elérhető a Társaság székhelyén/ügyfélszolgálatán, valamint a Társaság hivatalos weboldalán (www.daregio.hu).

---

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: PANASZBEJELENTŐ ADATLAP

1. Panaszos adatai

- Panaszos neve:
- Lakcím / Levelezési cím:
- Telefonszám:
- E-mail cím:

2. A panasz részletei

- A panaszolt szolgáltatás / képzés megnevezése: _____
- A panasz részletes leírása (az esemény leírása, időpontja, kifogásolt intézkedés):

- A panaszos határozott kérése / igénye (pl. kártalanítás, csere, újra teljesítés, díjvisszatérítés):

---

3. Csatolt dokumentumok

- A panaszos által csatolt bizonyítékok / dokumentumok listája:

1. _____
2. _____

Kelt:

Panaszos aláírása

---

2. SZÁMÚ MELLÉKLET: PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV

(Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése szerinti kötelező tartalmi elemekkel)

Megnevezés	Tartalom
Jegyzőkönyv száma / Egyedi azonosító	
Panaszos neve	
Panaszos lakcíme / székhelye	
Panasz előterjesztésének helye, ideje és módja	

Megnevezés	Tartalom	
Panasz részletes leírása		
Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke		
A Társaság nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról *(amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges)*		
Jegyzőkönyv felvételének helye és ideje	Hely:	Dátum:
Jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző neve		

Kelt:

Jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző aláírása

Panaszos aláírása *(személyesen közölt panasz esetén)*

---

3. SZÁMÚ MELLÉKLET: PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám/ Egyedi azonosító:	
Beérkezés dátuma és módja:	
Panaszos neve és lakcíme:	
Panasz tárgya:	
Megtett intézkedés/ álláspont:	