

## **SYMBO ALAPÍTVÁNY**

### **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk információ kérésre, illetve panaszaik, észrevételeik, javaslatiuk benyújtására.

#### Információnyújtás rendje, módozatai

Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

E-mail cím: [hello@symbo.hu](mailto:hello@symbo.hu)

Telefonszám: +36 70 365 5063

Cím: 1074 Budapest, Csengery utca 24. fsz. 2

#### Az ügyfelek jogai:

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni és joga van kérni adatainak bizalmas kezelését.

#### Panasztételi csatornák:

Tevékenységünkkel kapcsolatos panaszokat csak írásban/e-mailben fogadunk el.

Panaszát a fent megjelölt elérhetőségek bármelyikén eljuttathatja hozzánk.

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Alapítvány kuratóriumi elnöke részére címezve kell benyújtani, lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezése, ill. annak tudomásra jutását követően maximum két héten belül.

#### A panaszok regisztrációjának módja:

A beérkezett panaszokat szervezetünk panaszkezelési nyilvántartásban regisztrálja. A panaszokról és azok kezeléséről szervezetünk évente panaszkezelési beszámolót készít.

#### A panaszok kivizsgálásának folyamata:

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításaért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről Alapítvány kuratóriumi elnöke dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány Kuratóriumát.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell. Az esetleges helyesbítő

tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót illetve mindezt rögzíteni kell a panaszkezelési nyilvántartásban.

Panasz visszajelzés módja, ideje:

A panasz regisztrációját követő lehető legrövidebb időn, de maximum tizenöt napon belül a panaszost írásban tájékoztatjuk a szervezet álláspontjáról. Amennyiben a panasz kivizsgálása ennél több időt vesz igénybe, a panaszost 15 napon belül erről is írásban tájékoztatni kell, majd a kivizsgálást követően, új tájékoztatást kell küldeni írásban a panaszosnak.