

Panaszkezelés

Ha Ön elégedetlen a társaságunk által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan, jogában áll panasszal élni. A panaszt szóban (személyesen a Dombóvár,Árpád u.5..) vagy telefonon (+3630/6323580), illetve írásban (gelencserautosiskola1@gmail.com e-mailcímen) teheti meg, amennyiben az kapcsolódik a cégünk által biztosított szolgáltatásokhoz vagy bármely általunk végzett tevékenységünkhöz. Ez esetben a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentéssel, reklamációval (azaz panasszal) élhet.

Panasz tehát az, amikor Ön, mint ügyfél úgy ítéli meg, hogy nem a vele kötött szerződésnek/elvárásnak megfelelően jártunk el, és így Önt sérelem érte. A Gelencsér Autósiskola Bt. minden panaszt vagy azokat az információkat, amelyek egy szolgáltatás/tanfolyam minőségi hibáival foglalkoznak, illetve az esetleges hibás teljesítéssel kapcsolatos reklamációkat foglalnak magukba egy szabályozott eljárási rend szerint gondosan kivizsgálja.

A panaszkezeléssel kapcsolatos személyes elégedettségét - szolgáltatásaink igénybevétele esetében - kérdőíves felmérés során is minősítjük a mindenkor hatályos személyes adatokra vonatkozó jogszabályi előírásokkal teljes összhangban (hallgatói megelégedettség felmérés, önértékelés).

A panaszok vizsgálatának alapja a társaságunk által elkészített és bevezetett Panaszkezelési Szabályzat, amelyet Ügyfélszolgálatunkon is megtalál. Ezzel együtt szintén megtalálja a felfektetett Reklamációs Jegyzőkönyvet is, amely akár azonnali írásos panasz rögzítését teszi lehetővé.

A panaszkezelési folyamat (kivonat): A cégvezető kijelöli a panaszt kivizsgáló munkatársat, meghatározza a jogos panaszra hozandó helyesbítő intézkedés felelősét és a teljesítési határidő időpontját.

Esetleges panasz első regisztrációjakor megvan a lehetősége annak, hogy az Ön elégedetlenségét közvetlenül megszüntessük. Erre a panaszt fogadó munkatársainknak minden esetben fel kell készülnie.

Amennyiben ez nem vezetne eredményre a panasz feldolgozása szabályozott mederben folytatódik. A panasz beérkezéséről Önnek írásbeli igazolást kell adnia vagy eljuttatnia társaságunknak, amely tartalmazza a panaszbejelentéssel foglalkozó munkatárs nevét, és az ügyintézés várható időtartamát. A panasz elutasítása esetén Önnek fellebbezési jogot kell biztosítani. A fellebbezéssel kapcsolatosan ugyanúgy kell eljárni, mint panasz esetén, de ebben az esetben a cégvezető nem jelölheti ki ugyanazon személyt aki az első alkalommal az Ön panaszát kezelte.

A társaságunk által fogantatosított szempontrendszer keretei között (az észrevétel/panasz jogos volta, az ügy súlyosságának mérlegelése, eszközölt megoldás el nem fogadása panasztevő részéről stb.) a bejelentés kapcsán intézkedést a nyilvántartó lapon rögzített határidőn belül meg kell tenni.

A panaszok kiértékelése a folyamatszabályozott keretek között - a különösen súlyos és kirívó ügyeket ide nem számítva - évenkénti felülvizsgálat keretében történik társaságunk vezetősége részéről. Itt történik meg a panaszkezelés hatékonyságának áttekintése, annak felmérésre, hogy az mennyire érte el a célját (ügyfél elégedettsége) és hogy milyen fejlesztésekkel lehetne azt a továbbiakban javítani.