

# Általános Szerződési Feltételek

## A konzorcium tagjai által végzett oktatásokra

### 1. Általános adatok, elérhetőség

#### 1.1. A képző konzorcium tagjai:

##### 1.1.1. Első Láncszem Oktatási és Szolgáltató KFT.

(székhely: 2071 Páty, Árnas u. 5/a).

Felnőttképzési engedélyszám: 000-99-2010

Nyilvántartásba vételi szám: B/2020/006255

##### 1.1.2. Elsősegélynyújtás Oktatásáért Alapítvány (székhely: 2071 Páty, Árnas u. 5/a)

##### 1.1.3. ZZ Bt. (székhely: 2071 Páty, Árnas u. 5/a)

##### 1.1.4. Nagacomp Kft. (székhely: 2096 Üröm, Kossuth L. u. 1.)

#### 1.2. Ügyfélszolgálatok elérhetősége és nyitva tartása:

##### 1.2.1. Központi ügyfélszolgálat: 1134 Budapest, Angyalföldi út 5/B. (telefon: nyitva tartás: hétfőtől 15-18 óráig.

#### 1.3. Internetes elérhetőség: [info@elsesegely.hu](mailto:info@elsesegely.hu)

#### 1.4. Felügyeleti szerv: Pest Megyei Kormányhivatal Szakképzési és Felnőttképzési Főosztály 1089 Budapest, Kálvária tér 7. [www.kormanyhivatal.hu/hu/pest](http://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest), telefon: +36-1-210-9721

#### 1.5. Békéltető Testületek elérhetősége: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

#### 1.6. ÁSZF elérhetősége: [http://elsesegely.hu/dokumentumok/aszf\\_oktatas](http://elsesegely.hu/dokumentumok/aszf_oktatas)

### 2. A felnőttképzési tevékenységre vonatkozó jogszabályok

#### 2.1. 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről

#### 2.2. 2011. CLXXXVII. törvény a szakképzésről

#### 2.3. Országos Képzési Jegyzéket kiadó 150/2012. VII.6. Kormány rendelet

#### 2.4. 315/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet a komplex szakmai vizsgáztatás szabályairól

#### 2.5. Szakminisztériumok által kiadott Szakmai és vizsgakövetelmények (SzVK)

### 3. A képzési szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

3.1. A képzésen való részvétel feltételeit elsősorban az adott képzésre vonatkozó, a felügyeleti szerv által engedélyezett képzési programok, illetve szakmai- és vizsgakövetelmények, valamint az érvényes jogszabályok szabályozzák. A szakmai és vizsgakövetelményekre a Képző intézménynek nincs közvetlen befolyása, így az azokon alapuló képzési programokban meghatározott képzési struktúra nem módosítható a tanfolyami résztvevői igények szerint.

3.2. A szakmai előírások mellett a Képző elvárja a tanfolyami résztvevőtől, hogy az oktatási alkalmakon olyan mentális- és fizikai állapotban jelenjen meg, amellyel nem zavarja az oktatás folyamatát, illetve a többi résztvevő részéről a szolgáltatás zavartalan igénybe vételét. Amennyiben a tanfolyami résztvevő viselkedésével akadályozza az oktatót a képzésben, illetve a többi résztvevőt a képzés igénybevételében, úgy az oktató vagy a tanfolyamszervező felszólítására köteles az oktatás helyszínét elhagyni, továbbá a Képző az eseményről jegyzőkönyvet készít. A Képző a jegyzőkönyv felhasználásával, illetve a szabályszegő résztvevő meghallgatásával fegyelmi eljárást folytat le, mely eredményeképpen jogosult a felnőttképzési szerződést felmondani.

3.3. A tanfolyamok csak a képzési díj megfizetése mellett látogathatók. Díjtartozás esetén a résztvevő számára megtagadható a tanfolyami foglalkozáson való részvétel, a tartozás rendezéséig.

3.4. Jelentkezés a tanfolyamra

- 3.4.1. A képzésre történő jelentkezés online felületen történik.
- 3.4.2. A jelentkezés során a Jelentkező köteles megadni (1) a számla kiállításához szükséges adatokat, melyet az ÁFA törvény 169. §-a határoz meg tételesen, valamint (2) a képzés elvégzéséről szóló igazolás/tanúsítvány kiállításához szükséges adatokat, melyet a 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről tartalmazza.
- 3.4.3. A jelentkezési adatok megváltozása esetén a résztvevő köteles Képzőt 8 napon belül írásban (pl.: e-mail) értesíteni. Ennek elmaradása esetén a bekövetkező esetleges károkért Képzőt semmiféle felelősség nem terheli.
- 3.4.4. A képzésre jelentkező a Képző felszólítására köteles a tanfolyamon való részvételhez szükséges bizonyítványokat, dokumentumokat eredeti példányban a tanfolyamszervezőnek bemutatni, aki arról másolatot készít, és hitelesíti a dokumentumot. Az így keletkezett személyi anyagot a képző jelen ÁSZF 9. pontjának megfelelően kezeli. A leadandó dokumentumok Képzőhöz való eljuttatása a résztvevő kötelessége és felelőssége, Képző külön felszólítása nélkül is. A dokumentumok leadására személyesen a tanfolyam-látogatások alkalmával, illetve az ügyfélszolgálatokon nyílik lehetőség. Elektronikusan, postai úton elküldött másolatokat a Képző nem köteles elfogadni.
- 3.4.5. A külföldön szerzett bizonyítvány/oklevél esetében hiteles fordítást tudunk csak elfogadni. Hiteles fordításnak minősül (2001. évi C. törvény a külföldi bizonyítványok és oklevelek elismeréséről alapján):
- az Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda hiteles fordítása és a hitelesítési záradékával ellátott fordítás,
  - a magyar külképviseleti szerv hitelesítési záradékával ellátott fordítás,
  - a magyar közjegyző hitelesítési záradékával ellátott fordítás, továbbá
  - az a magyar nyelvű fordítás, amely hitelesnek minősül valamely tagállam [fenti törvény 28. §. (1) bekezdése] joga szerint.
- 3.4.6. Amennyiben valamely jelentkezés elfogadásának eredményeként az adott képzés maximális létszámát a jelentkezők száma meghaladná, Képző nem köteles elfogadni a jelentkezést.
- 3.4.7. A tanfolyamra történő jelentkezés abban az esetben érvényes, amennyiben a Képző által kiállított díjbekérő, a befizetési határidőig kiegyenlítésre kerül.
- 3.4.8. Amennyiben a díjfizetés nem történik meg a megadott határidőre, a jelentkezés automatikusan törölődik. Erről a Képző e-mailben tájékoztatót küld, a regisztráció során megadott e-mail címre.

### 3.5. A tanfolyam lemondása

- 3.5.1. Amennyiben díjfizetés még nem történt meg a tanfolyami jelentkezés bármikor megtörténhet.
- 3.5.2. Amennyiben a képzési díj már átutalásra került, az alábbi feltételekkel mondható le a tanfolyam:
- 1) Lemondás formája kizárólag e-mail, [info@elsosegely.hu](mailto:info@elsosegely.hu)
  - 2) Amennyiben a lemondás a képzés kezdési időpontja előtt 48 órával történik a Jelentkező jogosult másik képzésre átjelentkezni díjmentesen, vagy a teljes képzési díjat vissza kérni.
  - 3) Amennyiben a lemondás a képzés kezdési időpontjához viszonyítva 48 órán belül történik, a Jelentkező jogosult egyszeri bruttó 8.000 Ft átregisztrálási díjért másik időpontot választani. A Jelentkező pénzvisszatérítésre nem jogosult!

#### 4. A felnőttképzési szerződés

Amennyiben olyan képzési típust választott, amely felnőttképzési szerződéshez kötött...

- 4.1. A Képző a tanfolyamon részt vevővel írásban felnőttképzési szerződést köt. A szerződés megfelel a 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről 13. §-ban foglaltaknak.
- 4.2. A Képző a tanfolyamon részt vevő előzetes tudásszintjének beszámításával határozza meg a képzés időtartamát és ezzel összefüggésben a képzés díját.

A Képző résztvevőnek a képzés során nyújtott teljesítménye ellenőrzésére, értékelésére modulzáró vizsgák letételének lehetőségét biztosítja. A képző jogosult a sikertelen, vagy elmulasztott modulzáró vizsgákért külön eljárási díjat felszámítani. Sikertelen modulzáró vizsgának számít az is, ha a képzésben résztvevő a kijelölt modulzáró vizsga időpontban távol marad, illetőleg határidőre nem teljesíti a modulzáró vizsgák követelményeit. A sikeres modulzáró vizsgák 1 évig érvényesek. Az érvényes modulzáró igazolásokról a Képző modulzáró igazolást állít ki. A modulzáró igazolást Képző a résztvevő külön kérésére résztvevő részére kiadja. A Szakmai és Vizsgakövetelményben előírt modulzáró vizsgákat a képzés ideje alatt kell teljesíteni. A képzés befejezését követően a képző intézmény javító, pótló modulzáró vizsgát nem szervez.

- 4.3. A képzés órarendje a felnőttképzési szerződés elválaszthatatlan melléklete. Az órarend-változtatás jogát a Képző fenntartja. A változtatás lehetősége kiterjedhet a képzés egy-egy oktatási alkalmának időpontjára, időtartamára és helyszínére is, ha az oktatási tevékenység minőségének biztosítására csak ez a lehetőség adott.
- 4.4. A képző a képzést követően egy szakmai vizsgaalkalom megszervezésére köteles a képzési csoport számára. Amennyiben a képzésen részt vevő nem kíván a tanfolyami csoportja számára szervezett vizsgán részt venni, úgy a Képző kötelezettségei vele szemben megszűnnek.
- 4.5. A felnőttképzési szerződés felmondása, illetve az elállással kapcsolatos lehetőségek
  - 4.5.1. Képző jogosult a szerződést felmondani az alábbi esetekben
    - Jelen ÁSZF 3.2 pontjában jelzett esetben
    - Amennyiben a tanfolyami résztvevő az oktatási díj megfizetésével több, mint 60 napon túli késedelembe esik
  - 4.5.2. Tanfolyami résztvevő jogosult a szerződést felmondani az alábbi esetekben
    - Amennyiben saját érdekkörében felmerült akadályoztatása miatt a tanfolyamot nem tudja, vagy nem kívánja folytatni
    - Amennyiben a tanfolyami oktatással szemben minőségi kifogással él – a kifogást Képző az ÁSZF 8. pontjában szabályozott panaszkezelési eljárás szerint kezeli.
    - Amennyiben a tanfolyamszervezéssel szemben minőségi kifogással él – a kifogást Képző az ÁSZF 8. pontjában szabályozott panaszkezelési eljárás szerint kezeli.
  - 4.5.3. A felnőttképzési szerződés felmondása
    - **Résztvevő részéről:** a tanfolyamról történő kimaradás szándéka esetén a szerződéstől való elállására vonatkozó **írással** kérelmet nyújt be az Első Láncszem Kft. ügyvezető igazgatója felé. A résztvevő tudomásul veszi, hogy a tanfolyamról történő kimaradási szándéka esetében elállási szándékát kizárólag a következő két értesítési eljárás **együttes** alkalmazásával jelezheti érvényesen és jogszerűen:

1. e-mail üzenet küldése az [info@elsosegely.hu](mailto:info@elsosegely.hu) címre, ahol jelzi elállási szándékát, hogy a Képző megkezdhesse a szerződés megszűnésével kapcsolatos előkészületeket
2. az elállásról szóló ajánlott-tértivevényes postai küldemény eljuttatása a következő címre: Első Láncszem Kft., 2071 Páty, Árnypusztai u. 5/a

Bármely fenti értesítési mód elmaradása **NEM** minősül a sem a szerződéstől való joghatályos elállásnak, sem pedig érvényesen előterjesztett felmondásnak, így bármely értesítési mód elmaradása esetén a felnőttképzési szerződés továbbra is hatályban marad.

- **Képző részéről:** a tanfolyamról történő eltanácsolás esetén Képző ajánlott-tértivevényes postai küldeményben tájékoztatja a résztvevőt. Tanfolyamon részt vevő értesítési címe a jelentkezési lapon megjelölt állandó lakhely, illetve, ha a részt vevő külön jelezte, akkor attól eltérő értesítési cím.

A tanfolyamról való kimaradás esetén a kérelem kézhezvételének időpontjára, egyúttal az elállás, illetve felmondás dátumára az elállásról, illetve felmondásról szóló ajánlott-tértivevényes postai küldemény átvételének időpontja az irányadó.

- 4.5.4. Tanfolyami elállás, illetve felmondás esetén Képző elszámolást készít. A tanfolyami elszámolás tartalmazza az elállás, illetve felmondás 4.6.3.3 pontban jelzett időpontjáig számított részarányos képzési díj mellett a képzés hátralévő díja havi időarányos részének 50%-ával, de legfeljebb a kötelező legkisebb munkabér húsz százalékával megegyező bánatpénznek az összegét. Résztvevő az elállás közlésétől számított 8 napon belüli megfizetésével jogosult egyoldalúan elállni a szerződéstől, illetve ha tanulmányait már megkezdte, azt felmondani. Az elállás joghatályossá válásának feltétele a részarányos díj és a bánatpénz megfizetése az elállási nyilatkozat megküldésétől számított 8 banki napig bezárólag, ennek hiányában az elállásra vonatkozó nyilatkozat nem lép hatályba.

## 5. A képzési szolgáltatások díjának kiegyenlítése

### 5.1. Díjfizetési módok

5.1.1. Tanfolyami résztvevő a képzés díját minden esetben előre utalással köteles rendezni, a regisztrációt követően e-mailben kapott díjbekérő alapján. A díjbekérő a regisztráció során megadott e-mail címre érkezik a szamlazz.hu rendszerén keresztül.

5.1.2. Az egyes díjtételek díjfizetési módszereit szabadon megválaszthatja, módosíthatja:

- bankkártyával (elfogadott bankkártya típusok: MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Visa, VisaElectron)
- banki átutalással a díjbekérőn megjelölt bankszámlaszámra
- banki készpénzes befizetéssel, a díjbekérőn megjelölt bankszámlaszámra

5.2. A képzési díj megfizetése során igénybe vehető kedvezmények, a kedvezmények igénybevételének feltételei

5.2.1. A Képző a képzési díjjal kapcsolatban kedvezményeket állapíthat meg, a honlapon/reklámfelületen található instrukció

5.2.2. A kedvezmények igénybevételének feltételei

- az egyes kedvezmények **nem vonhatók össze**
- több kedvezményre történő jogosultság esetén résztvevő dönthet az igénybe vett kedvezmény kiválasztásáról

#### 5.2.3.A kedvezmények igénybevételének módja

- az adott tanfolyamnál „egyösszegű ár”-ként megjelölt összeg a kedvezményhez kötött határidőn belüli megfizetése után Képző a szerződéskötéskor biztosított kupon összegét a résztvevő befizetései között jóváírja

#### 5.3. Díjvisszafizetés, túlfizetés visszautalásának feltételei

5.3.1. Tanfolyami elszámolást követően, amennyiben az elszámolás a résztvevő számára visszafizetendő egyenleget mutat, a résztvevő köteles **írásban** rendelkezni a visszafizetendő összeg rendeltetési bankszámlája adatainak megadásával. Ugyanez az eljárás érvényes abban az esetben, ha a résztvevő véletlenül teljesített befizetést, illetve az oktatás díját már teljes egészében rendezte, mégis befizetést teljesített (túlfizetés). Képző a túlfizetéseket, azonosíthatatlan befizetéseket elkülönített számlán kezeli, kizárólag résztvevő kezdeményezésére köteles egyeztetésre, majd az egyeztetés során azonosított tételek visszafizetésére. Képző túlfizetést automatikusan, résztvevő rendelkezése nélkül nem utal vissza.

5.3.2. A visszafizetések főszabály szerint átutalással történnek. Az ügyvezetőhöz címzett ajánlott-tértivevényes postai küldeményben kérelmezhető az ügyfélszolgálatokon történő készpénzes visszafizetés. Képző postai úton nem teljesít visszafizetést.

6. **Kártérítési felelősség:** A képző intézmény tevékenysége folytatásának megtiltásával összefüggésben keletkezett, a résztvevőt ért kár viselésére a képző intézmény kötelezett azzal azonban, hogy a képző intézmény és a résztvevő megállapodása értelmében a kártérítés mértékének összege nem haladhatja meg a résztvevő által befizetett képzési díj összegét. A felnőttoktatási intézmény teljes egészében kizárja a kártérítési felelősségét abban az esetben, ha a teljesítés jogi ellehetetlenülése következik be a vonatkozó jogszabályi környezet esetleges változása miatt.

#### 7. Vizsgaszervezés

- 7.1. A Képző intézmény bizonyos képzéseket követően elméleti és/vagy gyakorlati vizsgát szervezhet, valamint további egy alkalommal javító/pótló vizsgát. További vizsgaalkalmak biztosítására a Képző nem kötelezhető! Képző intézmény a vizsgaszervezést társintézmény közreműködésével is megvalósíthatja.
- 7.2. Vizsga a képzés befejezését követő 1 hónapon belül tehető.
- 7.3. Jelentkezés vizsgára: A vizsgára csak az jelentkezhet, aki az adott szakképesítés esetében az alábbi feltételeket teljesítette. Amennyiben a képzést követően a Képző által a képzési csoport részére biztosított vizsgalehetőséget a résztvevő nem kívánja igénybe venni, arról írásban lemondani köteles, a Képző által biztosított Lemondó nyilatkozat saját kezű aláírásával.

##### 7.3.1.Feltételek:

- Képzési díj részarányos befizetése.
- A vizsgadíj befizetése.
- Vizsgára jelentkezési lap kitöltése és leadása a vizsgaközpont által megadott jelentkezési határidőig.
- A szakmai és vizsgakövetelményben meghatározott előképzettséget igazoló bizonyítványok másolatának leadása. A külföldön szerzett bizonyítvány/oklevél esetében hiteles fordítást tudunk csak elfogadni
- Gyakorlati / egészségügyi igazolások leadása, abban az esetben, ha a szakmai és vizsgakövetelmény előírja.
- Felmentési kérelmek írásban történő benyújtása a vizsgaközpont részére. A kérelmekhez a résztvevő csatolni köteles a végzettséget igazoló bizonyítvány(ok),

dokumentumok hiteles másolatát! A jelentkezési határidő lejártát követően benyújtott kérelmeket a Képzőnek nem áll módjában elbírálni!

- A hiányosan vagy rosszul kitöltött jelentkezési lapok érvénytelenek, erről a jelentkezőnek külön értesítést nem küldünk. Az ebből eredő esetleges károkért, a Képző nem vállal felelősséget.

#### 7.3.2. A vizsgára jelentkezés érvénytelen, ha:

- a jelentkezési lap nincs aláírva,
- a jelentkezési lap határidőn túl érkezett,
- nem lehet azonosítani a vizsgázó kilétét,
- a jelentkező egyáltalán nem, vagy nem egyértelműen jelölte, hogy miből szándékozik vizsgázni,
- a vizsgához szükséges előképzettséget igazoló bizonyítványok/egyéb dokumentumok hiányoznak

#### 7.3.3. Szakmai vizsgára jelentkezés módja:

- Személyesen az ügyfélszolgálaton, illetve a tanfolyam szervezőjénél leadott jelentkezési lappal.
- Postai úton tértivevényes levélben megküldött jelentkezési lappal az Első Láncszem Kft. 2071 Páty, Árnyas u. 5/a címen a meghatározott határidőre történő beérkezéssel. Figyelem! A szakmai vizsgára történő jelentkezés megrendelésnek minősül, abban az esetben is fizetési kötelezettséggel jár, ha a vizsgára jelentkező nem vesz részt a vizsgán!

#### 7.3.4. A szakmai vizsga megkezdésének feltétele:

- A szakmai vizsgára jelentkezés összes feltételének teljesítése.
- Modulzáró vizsgák teljesítése. (Képző intézmény állítja ki az igazolást.)
- Érvényes személyi igazolvány/útlevél/vezetői engedély bemutatása.
- Előképzettséget igazoló eredeti bizonyítvány(ok) bemutatása.
- Megjelenés a kiírt vizsgatevékenység kezdési időpontja előtt 30 perccel.

#### 7.3.5.3. A szakmai vizsga lebonyolítása

- Az írásbeli, az interaktív vizsgatevékenység
  - A vizsgázók a vizsgatevékenységek során csak a központilag kiadott feladatlapokon, illetve a megoldáshoz, mellékszámításokhoz a vizsgaszervező intézmény által biztosított lapokon dolgozhatnak.
  - A vizsgázó az írásbeli válaszok kidolgozásának megkezdése előtt mindegyik átvett feladatlapon feltünteti a nevét.
  - A dolgozatokat kék tollal olvashatóan, áttekinthető formában kell elkészíteni. A megoldás során csak a megengedett segédeszközöket lehet használni.
  - A számolást igénylő feladatoknál a vizsgázó kizárólag kézi számológépet használhat.
  - A vizsgatevékenység ideje alatt a vizsgázó a helységet csak indokolt esetben hagyhatja el. A vizsgázók közül egyidejűleg csak egy vizsgázó mehet ki. A helyiséget elhagyó vizsgázónak a vizsgadolgozatát át kell adnia a felügyelő tanárnak, aki a távozás és a visszaérkezés pontos idejét ráírja.
  - Az írásbeli feladatok befejezése után a vizsgázó a megoldást tartalmazó vizsgadolgozatot, a felhasznált és üres kiegészítő lapokat együtt átadja a felügyelő tanárnak.

- Azt a vizsgázót, aki a vizsgán meg nem engedett segédeszközt használ, vagy idegen segítséget vesz igénybe, vagy a vizsga rendjét zavarja, a felügyelő tanár vagy a vizsgabizottság bármely tagja a vizsga folytatásától eltilthatja.
  - Ha a vizsgázó elkésik, a vizsga megkezdésének engedélyezéséről a vizsgabizottság dönt.
  - Gyakorlati vizsgatevékenység
    - A gyakorlati vizsgatevékenység a szakmai vizsga jellegének megfelelő öltözetben, illetve eszközökkel kezdhető meg.
    - A vizsga megkezdése előtt a vizsgázók munkavédelmi, tűzvédelmi oktatásban részesülnek, melyet aláírásukkal igazolnak.
  - Szóbeli vizsgatevékenység
    - A szóbeli vizsgatevékenységen a vizsgázó központilag összeállított vizsgakérdések alapján ad számot tudásáról.
    - A tételsorokat a vizsgatevékenységek időpontjai előtt, legkésőbb 30 nappal a jelöltek rendelkezésére kell bocsátani.
    - A szóbeli vizsgatevékenység rendjét a vizsga megkezdése előtt a vizsgabizottság ismerteti a megjelentekkel.
    - A szóbeli tételeket a vizsgázók húzzák. A vizsgázó feleletének vázlatát csak az Első Láncszem Kft. bélyegzőjével ellátott papíron rögzítheti, amelyen fel kell tüntetni a nevét, majd azt a vizsgatevékenység után le kell adnia.
    - A szóbeli vizsgafeladat során csak a vizsgaközpont által biztosított mellékletek használhatók. A mellékletek a vizsgateremből nem vihetők ki, azokra írni nem lehet.
- 7.4. Javító vizsga: a szakképesítés megszerzéséhez javítóvizsgát kell tennie annak a vizsgázónak,
- 7.4.1. aki sikertelen vizsgát tett,
- 7.4.2. aki a vizsgán igazolható ok nélkül nem jelent meg, vagy azt megszakította,
- 7.4.3. akit szabálytalanság miatt a vizsgabizottság a vizsga folytatásától eltiltott.
- 7.4.4. A 6.4.2. és 6.4.3. pontban meghatározott esetben a vizsgát teljes egészében meg kell ismételni. A javítóvizsga a szakmai és vizsgakövetelmény megváltozásáig, de legfeljebb a vizsgát követő egy évig a képzés megkezdésekor hatályos szakmai és vizsgakövetelmény szerint tehető le vagy ismételhető meg. A teljes vizsga megismétlése esetén a teljes vizsgadíj fizetendő, egyéb esetben a javító vizsga díjának megállapítása egyénileg történik.
- 7.5. Távolmaradás a szakmai vizsgáról- pótlóvizsga: ha a vizsgázó a vizsgát neki fel nem róható okból meg sem kezdte, vagy megkezdte, de befejezni nem tudta, azokból a vizsgafeladatokból, amelyekből még nem vizsgázott, pótlóvizsgát tehet. A pótlóvizsga a szakmai és vizsgakövetelmény megváltozásáig, de legfeljebb a vizsgát követő egy évig a képzés megkezdésekor hatályos szakmai és vizsgakövetelmény szerint tehető le. A teljes vizsga megismétlése esetén a teljes vizsgadíj fizetendő, egyéb esetben a pótlóvizsga díjának megállapítása egyénileg történik.
- 7.6. A szakmai vizsga lemondása: a szakmai vizsgára történő jelentkezés megrendelésnek minősül, abban az esetben is fizetési kötelezettséggel jár, ha a vizsgára jelentkező nem vesz részt a vizsgán. A vizsgázónak a következő vizsgára jelentkezéskor egyénileg megállapított pótlóvizsga díjat kell fizetnie.

## 8. Panaszkezelési eljárás

8.1. **Panasz fogalma:** A képzési tevékenységgel vagy azzal összefüggő szolgáltatással kapcsolatos bejelentés, reklamáció, amelyet a résztvevő haladéktalanul, de legfeljebb a felmerüléstől számított 8 napon belül írásban közölt a képzővel, és amely fakadhat a képzés nem szerződés szerű teljesítéséből, az ügyfélszolgálat nem megfelelő minőségi működéséből, annak működési üteméből, továbbá a nem szakszerű, pontos tájékoztatásából. Fenti feltételektől eltérő bejelentéseket képző nem köteles panaszként, minőségi kifogásként kezelni.

8.2. **Panasz:** Névvél és címmel ellátott, konkrét esetre vonatkozó észrevétel, beadvány.

8.3. **Panaszfelvevő:** felnőttképzési vezető, ügyfélszolgálati munkatárs

8.4. **Panasz felvétele:** írásban az ügyfélszolgálaton, írásban az ügyfélszolgálaton elhelyezett panaszládában, írásban postai úton, írásban e-mailen (info@elsosegely.hu).

### 8.5. Panasz dokumentálása

- Azonnal rendezett panaszokról nem szükséges jegyzőkönyvet vezetni.
- Amennyiben a panasz kezelése azonnal nem oldható meg, panaszfelvételi lapot kell kitölteni.
- Egyéb dokumentum, irat megléte esetén – az ügyfél által átadott egyéb dokumentumokat érintően is – azt is dokumentálni kell az irat másolatának csatolásával.
- Minden az intézményhez írásban érkező panaszt a tanfolyamvezető vezető, illetve az ügyfélszolgálati vezető köteles regisztrálni a panasznyilvántartó adatlapon.

8.6. **Panaszkezelés:** a panaszt felvevő elsőként saját hatáskörében törekszik a panasz megoldására. Amennyiben ez nem sikerül, a panasz tényéről, körülményéről tájékoztatja a szakmai vezetőt. A szakmai vezető a panasz jogossága esetén jogosult az ok elhárításával kapcsolatosan intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni. Az intézményen belüli további intézkedésről, esetleg a reklamáció elutasításáról a végső döntést a szakmai vezetőnek van joga meghozni. Az intézkedéseket a nyomtatványon jóvá kell hagynia.

8.7. **Panasz kivizsgálása:** A kivizsgálás időtartama az ügyfél panasz bejelentésétől/a panasz beérkezésétől számított 5 munkanap. A panasz elutasítása esetén az ügyfelet 15 napon belül írásban értesíteni kell, e válaszban az elutasítást indokolni szükséges. Jogos panasz esetén az ügyet 15 nap alatt le kell zárni a panasz rendezésével és az ügyfél írásbeli tájékoztatásával együtt. A panasztevőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja. Az ügyfélszolgálati munkatársnak és/vagy a szakmai vezetőnek aláírásával kell igazolni a panaszfelvételi lapon a teljesítés dátumát és/vagy a reklamáció helyesbítésének megtörténtét.

Nemleges válasz esetén újabb jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszkezelési formanyomtatványon - panaszfelvételi lapon - a további teendőkről feljegyzést készíteni mindkét fél aláírásával. Amennyiben a panasz kezelése 15 napnál hosszabb időt vesz igénybe, az ügyfelet a panasz bejelentésétől/beérkezésétől számított 10 napon belül értesíteni kell, hogy az ügye intézés alatt van, és tájékoztatni az ügykezelés várható időtartamáról. Jogos ügyfélpanaszhoz kapcsolódó jogos kárigény rendezése az Ügyfélszolgálaton történik az ügyfél irányába.

Amennyiben az észrevételre tett intézkedéseket a bejelentő nem tartja elfogadhatónak, II. fokozatú panasz esetén a vizsgálat eredményének felülvizsgálatát. A II. fokú bejelentés esetén a vizsgálatot az Intézmény vezetőjének kell címezni, és az ügyvezető fogja a kivizsgálást levezetni, majd ő hozza meg a döntést. A bejelentőt a vizsgálat eredményéről 15 napon belül írásban tájékoztatni kell.

### 8.8. Kompensációs lehetőségek

- Következő tanfolyamon való részvétel esetén kedvezmény érvényesítése,

- További órák ingyenes felajánlása,
  - További tanfolyam árából kedvezmény megadása.
  - Nem megalapozott panasz esetén a szerződés felmondásának lehetősége áll nyitva a résztvevő számára, további kompenzációs lehetőség biztosítására Képző nem köteles.
- 8.9. A panaszkezelés folyamatáról a képzés megkezdése előtt minden résztvevőt tájékoztatni kell, a képzés időtartama alatt pedig – kérés esetén – fontos hozzáférhetőséget biztosítani. A panaszkezelési nyilvántartás dokumentumait – erre vonatkozó kérés esetén – minden képzésben résztvevő számára hozzáférhetővé kell tenni.

## 9. Adatkezelés, adatvédelem

9.1. Adatkezelés: az adatkezelési elvek kialakítása során Képző arra volt tekintettel, hogy adatvédelmi és adatkezelési politikája teljes egészében megfeleljen a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek, így különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló a 2011. évi CXII. törvényben, valamint az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során címmel ellátott 1998. évi VI. törvényben megfogalmazott és rögzítésre került kötelező erejű jogi normáknak.

Képző visszavonhatatlan és általános körben érvényes kötelezettséget vállal arra, hogy felhasználói bármely adatának felvétele, rögzítése, kezelése előtt világos és figyelemfelkeltő módon egyértelmű közlést tesz közzé, amelyben tájékoztatja őt az adatfelvétel módjáról, céljáról és elveiről. Mindezekon túlmenően, minden olyan esetben, amikor az adatfelvételt, kezelést, rögzítést nem jogszabály teszi kötelezővé, felhívja a felhasználó figyelmét az adatszolgáltatás önkéntességére. Az érintettet emellett tájékoztatja az adatkezelés céljáról és arról, hogy az adatokat kik fogják kezelni, illetve feldolgozni.

Minden olyan esetben, ha a szolgáltatott adatokat az eredeti adatfelvétel céljától eltérő célra kívánja felhasználni, erről a felhasználót tájékoztatja, és ehhez a felhasználók előzetes és írásos hozzájárulását megszerzi, illetőleg lehetőséget biztosít számukra, hogy a felhasználást megtiltsák.

Az Első Láncszem Kft. kötelezi magát, hogy gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését és jogosulatlan felhasználását.