

ÜGYFÉL,- ÉS PANASZKEZELÉSI REND

Információ nyújtás rendje, módozatai

- On-line

A Summa Artium a szervezetről magáról önálló weboldalán (www.summa-artium.hu) keresztül nyújt információt, programjaival kapcsolatban szintén a weboldal almenüin keresztül biztosítja a nyilvánosságot.

- Telefon

Telefonos információszolgálat: Hétfőtől – péntekig 9.00 - 17.00 óráig érhető el a 318-3938-as telefonszámon.

- Levél, fax üzenetek megválaszolása 8 munkanapon belül, e-mail üzenetek megválaszolása 5 munkanapon belül történik.

- Ügyfélfogadás rendje

Előzetes telefonos bejelentkezést követően: Hétfő- péntek 10:00 – 17:00 óráig. Az Ügyfélfogadás rendjének változásairól jelen dokumentumban adunk tájékoztatást. Ügyfeleinknek jogában áll a fenti módok bármelyikének használatával információt kérni tevékenységeinkről, valamint személyesen betekinteni a nem üzleti titkot képező iratokba.

Summa Artium Alapítvány PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Partnereink számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslataik benyújtására. Panaszbejelentést az alábbi e-mail címen tehet: info@summa-artium.hu
Telefonon, faxon és személyesen is megteheti észrevételeit, javaslatait:

Cím 1085 Budapest, Horánszky utca 12.

Telefonszám/faxszám +36-1-318-3938

A panaszkezelés szabályai

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül a Summa Artium részére kell írásban benyújtani a panasz alapjául szolgáló ok keletkezésétől, ill. annak tudomásra jutásától számított 2 munkanapon belül. A panasz beérkezésekor azt azonnal regisztráljuk és a lehető legrövidebb időn, de maximum tizenöt napon belül írásban tájékoztatjuk álláspontunkról a panaszost. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány 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 Alapítvány irodájában. A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről írásban tájékoztatni kell a reklamálót.