



Cliché AAA Kft.

E-mail cím: clichekft@gmail.com Telefonszám: 06/70/637-4624

www.clichekft.hu

Számlaszám: 11600006-00000000-53375010

Adószám: 23874303-2-43

Cégjegyzékszám: 01-09-197148

Felnőttképzési engedély szám: E/2020/000196

A Cliché AAA Kft.

ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszere

Érvényes: 2017. szeptember 14-től

Jóváhagyta:

Mike János
szakmai vezető



Cliché AAA Kft.

E-mail cím: clichekft@gmail.com Telefonszám: 06/70/637-4624

www.clichekft.hu

Számlaszám: 11600006-00000000-53375010

Adószám: 23874303-2-43

Cégjegyzékszám: 01-09-197148

Felnőttképzési engedély szám: E/2020/000196

Információs és ügyfélszolgálati rendszer

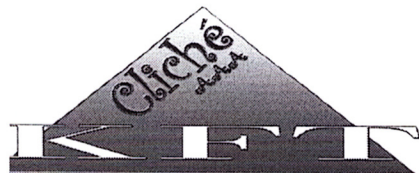
A Cliché AAA Kft. leendő és meglévő ügyfelei, képzésben résztvevők és partnerei részére ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat legfontosabb tevékenységei:

- fogadja a Cliché AAA Kft. felé küldött elektronikus leveleket, postai küldeményeket, valamint a bejövő telefonhívásokat
- fogadja az ügyfeleket, információt szolgáltat az érdeklődők részére
- elvégzi a képzések adminisztrációs teendőit
- elvégzi a képzésben résztvevőkkel kapcsolatos adminisztrációs és pénzügyi teendőket
- kapcsolatot tart a partnerekkel

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei és ügyfélszolgálati idő:

- Cím:
- 1092 Budapest, Ráday u. 54. Fsz. 5.
- 2351 Alsónémedi, Hős u. 3.
- Telefonszám: +36 70 637 4624
- E-mail: clichekft@gmail.com
- Weboldal: www.clichekft.hu
- Ügyfélszolgálati idő:
 - Hétfő: 08.00 – 16.00
 - Kedd: 08.00 – 16.00
 - Szerda: 08.00 – 16.00
 - Csütörtök: 08.00 – 16.00
 - Péntek: 08.00 – 16.00



Cliché AAA Kft.

E-mail cím: clichekft@gmail.com Telefonszám: 06/70/637-4624

www.clichekft.hu

Számlaszám: 11600006-00000000-53375010

Adószám: 23874303-2-43

Cégjegyzékszám: 01-09-197148

Felnőttképzési engedély szám: E/2020/000196

Panaszkezelési rendszer

A Cliché AAA Kft. alapvető törekvése, hogy partneri panaszoktól mentesen működjön. Amennyiben mégis partneri panasz merül fel a panaszkezelési rendszer alapján kell eljárni.

Panasz benyújtása:

- panaszt minden esetben az ügyfélszolgálaton elérhető panasz lapon kell benyújtani a Cliché AAA Kft. ügyvezetője felé
- amennyiben a panasz szóban kerül közlésre, az azt felvevő munkatárs köteles írásban rögzíteni, amely dokumentumot a panaszt rögzítőn kívül, a panaszosnak is alá kell írnia
- a kitöltött és aláírt panasz lapot a Cliché AAA Kft. ügyvezetőjének kell átadni személyesen vagy az ügyfélszolgálaton keresztül
- a Cliché AAA Kft. ügyvezetője a panasz alapján megállapítja a panaszügyben érintett személyeket és kijelöli a panasz vizsgálatával megbízott személyt
- a panasz kivizsgálásával megbízott személy a panasz lapon rögzíti a panasszal kapcsolatos észrevételeit, illetve a javasolt intézkedéseket, amelyeket indoklással lát el
- az így kitöltött panasz lapot a Cliché AAA Kft. ügyvezetőjének adja át
- amennyiben a panasz további intézkedéseket, vagy utóellenőrzést kíván meg, ezt a panasz lap megfelelő részén az ügyvezető írásban rögzíti, majd a panasz lapot ellátja aláírásával
- a panaszost a panasz benyújtásától számított 8 napon belül írásban értesíteni kell a panasz kivizsgálásának eredményéről és az esetleges intézkedésekről
- a panaszost az írásos válaszban tájékoztatni kell arról, hogy mely intézményekhez, hatóságokhoz fordulhat abban az esetben, ha a vizsgálat eredményével vagy annak megállapításaival, illetve a meghozott intézkedésekkel nem ért egyet
- a lezárt panaszügyekről a Cliché AAA Kft. nyilvántartást vezet, a panaszügyekkel kapcsolatos dokumentációk a nyilvántartás részét képezik