

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

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

Információnyújtás rendje:

Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

E-mail: adomanyshop@hintalovon.hu

Cím: 1027, Budapest, Jurányi u. 1.

Panaszkezelés szabályai:

Panaszbejelentést írásos formában áll módunkban fogadni postacímünkre vagy e-mail címünkre küldött levélben a mellékletben található formanyomtatvány kitöltésével.

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Alapítvány részére kell írásban benyújtani (postán vagy e-mailben), a panasz alapjául szolgáló ok keletkezésétől, ill. annak tudomásra jutásától számított 2 munkanapon belül.

Az Alapítvány a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja és a lehető legrövidebb időn, de maximum 15 munkanapon belül tájékoztatja álláspontjáról a panaszost.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány kuratóriumának 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. Az esetleges helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót, illetve mindezt rögzíteni kell a panaszkezelési nyilvántartásban.

A beérkezett panaszokat szervezetünk panaszkezelési nyilvántartásba regisztrálja. A panaszokról és azok kezeléséről évente panaszkezelési beszámolót készítünk.

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