



# Baráthegyi Vakvezető és Segítő Kutya Iskola Alapítvány

cím: 3529 Miskolc Park u. 8. tel: 46/ 311-236 adószám: 18449149-1-05 www.barathegyi.org

## Ügyfél és panaszkezelési rend

### Információ nyújtás rendje, módozatai

- **Elektronikus úton**  
A Baráthegyi Vakvezető Kutya Iskola a szervezetről, programjairól önálló weboldalán ([www.barathegyi.org](http://www.barathegyi.org)) és Facebook oldalán ([www.facebook.com/barathegyivakvezeto](https://www.facebook.com/barathegyivakvezeto)) keresztül nyújt információt.
- **Telefon**  
Telefonos elérhetőségünk:  
hétfőtől – péntekig 08:00 – 16:00  
06 46/ 311 236-os telefonszámon.
- **Levélben**  
A Baráthegyi Vakvezető Kutya Iskola levélcíme:  
3529 Miskolc, Park u. 8.

Levelek megválaszolása 15 munkanapon belül, e-mail üzenetek megválaszolása 6 munkanapon belül történik.

### Személyes elérhetőség

Az Alapítvány székhelyén  
3529 Miskolc, Park u. 8  
Nyitva tartás:  
hétfőtől-csütörtökig 8:00-16:00-ig, pénteken 8:00-14:00 óra között

A hivatalos iratokba betekinteni, előzetes időpont egyeztetés után az irodában lehet.

### Panaszkezelés

Ügyfeleink panaszait bejelenthetik írásban, postán vagy email-en.

#### Postacím:

A Baráthegyi Vakvezető Kutya Iskola  
3529 Miskolc, Park u. 8.

#### Email:

[info@barathegyi.org](mailto:info@barathegyi.org)

A beérkezett panaszokat az Alapítvány megvizsgálja és 15 napon belül megválaszolja. A beérkező panaszokat panaszkezelési nyilvántartásba rögzítjük, majd a kuratórium kijelöli a panasz kivizsgálására megfelelő személyt. A panaszokról és azok kezeléséről szervezetünk évente panaszkezelési beszámolót is készít. A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről a kuratórium elnöke dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány kuratóriumát. Az eredményről a panasztevőt értesítjük, a jegyzőkönyvet az Alapítvány székhelyén lefűzzük.



# Baráthegyi Vakvezető és Segítő Kutya Iskola Alapítvány

cím: 3529 Miskolc Park u. 8. tel: 46/ 311-236 adószám: 18449149-1-05 [www.barathegyi.org](http://www.barathegyi.org)

## **A panaszbejelentéshez szükséges adatok:**

- Panasz rövid leírása
- Bejelentő neve
- Visszajelzéshez posta vagy email cím, telefonszám

## **Ügyfelek jogai:**

Minden jelenlegi és leendő adományozónk és támogatótunk számára biztosítjuk, hogy megismerje szervezetünk adománygyűjtési akcióinak célját, idejét, módját, az összegyűlt adományok felhasználását.

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