13. Panaszkezelési szabályzat

Panaszát a weboldal láblécében elérhető Panasz bejelentése oldalon, az info@diaktars.com címen vagy telefonon jelezheti; 3 munkanapon belül első választ adunk, az írásbeli panaszra 30 napon belül érdemben válaszolunk. Hatályos: 2026.10.19.

Hol nyújthat be panaszt?

Csatorna	Elérhetőség
Weboldal lábléce	Lábléc → Panasz bejelentése (a DiákTárs azonnali értesítést kap)
E-mail	info@diaktars.com
Telefon	+49 174 5495674 (munkanapokon 8:00–16:00)
Postai levél	Pataki Bence e.v., 6000 Kecskemét, Vadkörte utca 25.

Személyes ügyfélszolgálat nincs.

Az ügyintézés menete

1. **Első válasz:** a panaszra 3 munkanapon belül reagálunk; ha jogi állásfoglalás kell, ez hosszabb is lehet.
2. **Írásbeli panasz:** 30 napon belül érdemben, írásban válaszolunk; az elutasítást indokoljuk.
3. **Szóbeli panasz:** azonnal kivizsgáljuk; ha ez nem lehetséges, jegyzőkönyvet veszünk fel.
4. **Nyilvántartás:** a panaszról szóló iratokat 3 évig őrizzük.

Az oktatóval kapcsolatos panaszt közvetítőként vizsgáljuk ki: egyeztetünk az oktatóval, és a rendezésre törekszünk. A hibás teljesítés szabályait az ÁSZF 8.1. pontja tartalmazza.

Ha nem ért egyet az elutasítással

Fordulhat a következőkhöz:

- **Békéltető testület:** a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes testület; a DiákTárs székhelye szerint illetékes testület a Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület +36 76 501 525. A DiákTárs általános alávetési nyilatkozatot a testület döntésére nem tett, a jogszabály szerinti együttműködési kötelezettségét teljesíti.
- **Fogyasztóvédelmi hatóság:** a lakóhelye szerint illetékes kormányhivatal.
- **Bíróság:** a Polgári Perrendtartás szerint.

Kiskorúak biztonsága

A kiskorúak biztonságát érintő bejelentést a Platform Gyermekvédelem menüpontján vagy a safeguarding@diaktars.com címen tehet; közvetlen veszély esetén hívja a 112-t.