

Panaszkezelési szabályzat

PRÉSELŐ VENDÉGHÁZ	CSILLAG FOGADÓ PANZIÓ
3932 Erdőbénye Kossuth u 23.	3932 Erdőbénye Kossuth u 29.

1. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA

A Take Five Kft (székhely: 1026 Budapest Széplak u 17., Adószám: 13187484-2-41) által üzemeltetett Préselő Vendégház és Csillag Fogadó (továbbiakban **Szálláshely**) vendégei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

2. A SZABÁLYZAT ALAPELVEI

- A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

Számunkra a legfontosabb, hogy vendégeink mindig elégedettek legyenek a szálláshely által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunkra. Szálláshelyünk a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. Ezen felül a panaszos tájékoztatást kap arról, hogy panaszával mely hatósághoz fordulhat.

3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

- Személyi hatály

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a szálláshelyen dolgozó minden munkatársra, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

- Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

4. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

- A panasz

A panasz a szálláshely szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a szálláshely eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül szálláshelyünkön, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a szálláshelytől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

- A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a szálláshely szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerzési szándékkal kereste fel honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

- A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz: személyesen szálláshelyünkön, címünk 3932 Erdőbénye Kossuth u 23. illetve Kossuth u 29.

- telefonon keresztül: +36 20 3102669 telefonszámon

- írásbeli panasz

- elektronikus levélben (reservation@preselo.hu)
- postai úton (3932 Erdőbénye Kossuth u 23.)
- szállodánkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (3932 Erdőbénye Kossuth u 23. és 3932 Erdőbénye Kossuth u 29.)

- Panaszkezelési határidők

Az írásbeli panaszokat a szálláshely a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségekre küldött leveleket is. Szálláshelyünkön a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat a szálláshely azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint helyben, a vizsgálatot követően azonnal meg is oldja, s amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a panaszos egyetértése mellett véglegesíti és egy példányát a panaszosnak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki – legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor a szálláshely legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a vendég (panaszos) neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

- A panasz kezelése

A szálláshely minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet

Az ügyfél fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

- A panasz kivizsgálása

A szálláshely minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar.

Minőségi kifogással kapcsolatos panaszügyekben minden esetben ki kell tölteni a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” nevű nyomtatványt, függetlenül attól, hogy a panasz írásbeli vagy szóbeli. A jegyzőkönyv tartalmát a 19/2014 (V.29.) NGM rendelet szabályozza.

- A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

A szálláshely a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alább feltüntetett testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

- Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

A szálláshely panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- Nagy Zsolt – ügyvezető igazgató
- Zöldi-Kovács Árpád - panzióvezető

- A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

Amennyiben a szálláshely panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a szálláshely elutasította, a területileg illetékes Békéltető Testületek ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek a

fogyasztó lakhelye, vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein lehet eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a www.bekeltetes.hu oldalon. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

A megyei szervezet:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Egyesület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Amennyiben a szálláshely a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtevesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu>

- A panaszok nyilvántartása:

A szálláshely a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván. A nyilvántartás úgy lett kialakítva, hogy a válaszadás dátuma abból egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás alkalmas a panasz okát képező tényeket feltárni, azonosítani, a feltárt tényeket, eseményeket korrigálni és összefoglalni. A szálláshely az írásban érkezett panaszokat jól beazonosítható és visszakereshető módon tárolja az alábbi határidőig:

- vásárlók könyvébe történő bejegyzés esetén 5 évig
- elektronikus levél esetén a panaszbejelentés idejét, tárgyát, válaszadás idejét 5 évig
- postai levél esetén 5 évig

5. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- Hatálybalépés:

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Préselő Vendégház és Csillag Fogadó Panzió, 2021. 01. 01.

.....

Take Five Kft.