

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Fezőr Panzió 9900 Körmend Rákóczi u 897/9 hrsz

A panaszkezelési szabályzat célja

A Fezőr Panzió 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:*

A Fezőr Panzió munkatársai számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szállodánk által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Szállodánk 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.

3. A szabályzat hatálya

· Személyi hatály

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a szállodánkban 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 Fezőr Panzió szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Fezőr Panzió eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül panziónkba, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be, s ne más szervhez, hatósághoz forduljanak. Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Fezőr Panzióról 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 Fezőr Panzió szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerzési szándékkal kereste fel honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

·

A panasz bejelentésének módja:

- ***szóbeli panasz***

- személyesen panziónkban, címünk 9900 Körmend Rákóczi u 897/9 hrsz.

- telefonon keresztül a 0036706288387, 0036704137239 telefonszámon

- ***írásbeli panasz***

- postai úton (cím 9900 Körmend Rákóczi u 897/9 hrsz..)

- elektronikus levélben ([email](mailto:dispo@fezor.hu) cím dispo@fezor.hu)

- panziónkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (9900 Körmend Rákóczi u 897/9 hrsz.)

- **panaszkezelési határidők**

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

A szóbeli panaszokat az üzlet vezetője Simon Norbert lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, 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 Fezőr Panzió munkatársa legalább az alábbi adatokat rögzíti:

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

.

A panasz kezelése

A Fezőr Panzió munkatársa, 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:

- v neve
- v lakcíme, székhelye, levelezési címe
- v telefonszáma
- v értesítés módja
- v panasszal érintett szolgáltatás
- v panasz leírása, oka
- v panaszos igénye
- v a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- v meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- v 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 nyilvántartása:**

A Fezőr Panzió 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 panasz kivizsgálása:**

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a Fezőr Panzió olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

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 49/2003 GKM rendelet szabályozza.

- A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közzéte:

A Fezőr Panzió 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 a lent szereplő testületekhez illetve hatóságokhoz fordulhat.

- Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

· **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 Fezőr Panzió panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megalégedésére történt, vagy a panaszát a Fezőr Panzió 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 szervezetek listája:

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-500

Fax: 06-76-501-538

Levelezési cím: Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
6001 Kecskemét Pf. 228.

E-mail: mariann.matyus@bkmkik.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

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

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

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

Fax: 06-46-501-099

E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310 vagy 06/22-510-323

Fax: 06-22-510-312

E-mail: fmkik@fmkik.hu vagy csilla.szaller@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

E-mail: bekelteto@gymskik.hu

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefon: 06-36-429-612/122

Fax: 06-36-323-615

E-mail: eniko.kovacs@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Versegly park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.
Telefon: 20/373-2570
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259
Email: kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A
Telefon: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefon: +36-72/507-154, fax: +36-72/507-152, 20/283-3422
E-mail: bekelteto@pbkik.hu, web: www.pbkik.hu, www.pecsikamara.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefon: 06-1-269-0703
Fax: 06-1-269-0703

Somogy Megyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefon: 06-82-501-000, 06-82-501-000
Fax: 06-82-501-046

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: 06-42-311-544
Fax: 06-42-311-750
E-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: 06-74-411-661
Mobil: 0630-6370-047
Fax: 06-74-411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
Elérhetőség: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefon: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
E-mail: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220
Telefon: 06-88-429-008, 08-88-814-111
Fax: 06-88-412-150
E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefon: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Amennyiben a Fezőr Panzió 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 **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak.

· **A panaszok nyilvántartása:**

A Fezőr Panzió 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 2020.01.01.-től kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.