A DUNA P'ART PANZIÓ PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Alábbi dokumentum mintaként szolgál a vendégpanasz kezelés szakszerű menetének ismertetésére. A szervezett folyamat magában foglalja az alábbi sarokpontokat: reklamáció felvétele, reklamáció kiértékelése, válaszadás, intézkedés.

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A 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 panzió számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a panziónk által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszaikat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Panziónk a panaszkivizsgálást 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 panziónkban dolgozó minden munkatársra, aki vendéggel közvetlen kapcsolatba kerül. Ezen munkatársaknak köteles 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 panasznak nem minősülő bejelentések kezelésére.

4. Részletes rendelkezések

A panasz
A panasz a panzió szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a panzió eljárását kéri. Kérjük vendégeinket, hogy kifogásaikat közvetlenül panziónkban, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be, s ne más szervhez, hatósághoz forduljanak.

Nem minősül panasznak, ha a vendég a panziótól 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 panzió szolgáltatásait igénybe vette.

Duna P'Art Panzió
2621, Veőce Árpád út 2/b
+36 30 092 1696
info@dunapartpanzio.hu

A panasz bejelentésének módja:

- szóbeli panasz
    - személyesen panziónkban
    - telefonon keresztül
- írásbeli panasz
    - postai úton
    - elektronikus levélben
- panziónkban a vendégkönyvbe tett írásbeli panasszal
- panaszkezelési határidők

Az írásbeli panaszokat a panzió a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött leveleket is. Panziónkban a panaszos számára mind a vendégkönyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk. A szóbeli panaszokat a panzió 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 panzió 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.

Duna P'Art Panzió
2621, Veőce Árpád út 2/b
+36 30 092 1696
info@dunapartpanzio.hu

A panasz kezelése

A panzió 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 vendég adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panaszkezelés folyamán a vendégtől 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.

A vendég fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

A panasz nyilvántartása:

A 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

Duna P'Art Panzió
2621, Veőce Árpád út 2/b
+36 30 092 1696
info@dunapartpanzio.hu

panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a 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 közlése:

A 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 a vendég 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 a vendég a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat: Amennyiben a panzió panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a panzió elutasította, a területileg illetékes Békéltető Testületek ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő vendégnek 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:

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

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

Amennyiben a 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, megtévesztette 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 panzió az írásban érkezett panaszokat jól beazonosítható és visszakereshető módon tárolja az alábbi határidőig:

– vendégkönyvbe 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: 2021.09.29.

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Duna P'Art Panzió
2621, Veőce Árpád út 2/b
+36 30 092 1696
info@dunapartpanzio.hu