



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A KAPOSVÁRI CAMPUS SZOLGÁLTATÓ NONPROFIT KFT. (7400. KAPOSVÁR, GUBA S. U. 40.) ÁLTAL ÜZEMELTETETT ZSELICVAD VENDÉGHÁZ PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

### 1., A panaszkezelési szabályzat célja

A Zselicvad Vendégház (cím: 7475 Bószénfa, Malom u. 3. továbbiakban: Zselicvad Vendégház) vendégei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

### 2., A szabályzat alapelve

- A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

A Zselicvad Vendégház számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szálloda által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszaitak pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Vendégházunk 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 vendégházban 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 panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

### 4., Részletes rendelkezések

- A panasz

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



hatóságához forduljanak. Nem minősül panasznak, ha a vendég a Zselicvad Vendégháztól 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 Zselicvad Vendégház szolgáltatásait igénybe vette.

- A panasz bejelentésének módja:

cím: 7475 Bőszénfa, Malom u. 3.

Telefon: +36 20 977 6289

E-mail: danine.udvardy.tunde@uni-mate.hu

– szóbeli panasz: személyesen panzióinkban: (7475 Bőszénfa, Malom u. 3.)

vagy telefonon keresztül: +36 20 977 6289-es telefonszámon

– írásbeli panasz: postai úton (7475 Bőszénfa, Malom u. 3.), vagy elektronikus levélben: danine.udvardy.tunde@uni-mate.hu

– szállodánkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal 7475 Bőszénfa, Malom u. 3.))

- Panaszkezelési határidők:

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

A szóbeli panaszokat a Zselicvad Vendégház 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 szálloda 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 Zselicvad Vendégház 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 gykezelés miatt van szükség.

- A panasz nyilvántartása

A Zselicvad Vendégház 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 Zselicvad Vendégház 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 Zselicvad Vendégház 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.

- A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei

Amennyiben a Zselicvad Vendégház panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a Zselicvad Vendégház elutasította, illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a vendég az alább felsorolt testületekhez, hatóságokhoz fordulhat, és 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 <http://www.bekeltetes.hu> oldalon. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

### **A Somogyi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület elérhetősége:**

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

Amennyiben a Zselicvad Vendégház 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 Felügyelőrségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak.



- A panaszok nyilvántartása:

A vendégház 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.

Bószénfa, 2023. június 7. Zselicvad Vendégház