



VENDÉGPANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1.A panaszkezelési szabályzat célja

Varga János ev. – Balázs Villa
(székhely: 8230 Balatonfüred, Deák Ferenc 1.) továbbiakban:
Balázs Villa 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 Balázs Villa számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szállodánk által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszukat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka.

Panziónk 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 panzióban 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 Balázs Villa szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Balázs Villa eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül szállodánkban, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be. Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Balázs Villa 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 Balázs Villa szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerezési szándékkal kereste fel honlapját, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

•A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz
- személyesen panzióunkban, címünk 8230 Balatonfüred, Deák Ferenc 1.
 - telefonon keresztül a +36 87 580-070-es telefonszámon
 - írásbeli panasz
 - postai úton 8230 Balatonfüred, Deák Ferenc 1. címen
 - elektronikus levélben – balazsvilla@freemail.hu
 - panzióunkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal panzióunkban a vendég elégedettségi kérdőíven is megteheti névtelen visszajelzését

Panaszkezelési határidők

Az írásbeli panaszokat a Balázs Villa 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 a Balázs Villa azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint helyben, a vizsgálatot követően azonnal meg is oldja. Amennyiben szükséges jegyzőkönyv is készül, ha nem oldható meg helyszínen a probléma

A jegyzőkönyv felvételekor a Balázs Villa 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 Balázs Villa 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

- a panaszos igénye

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

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 Balázs Villa 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 19/2014 (V.29.) NGM rendelet szabályozza.

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

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

Varga János–tulajdonos
Mészáros Erzsébet -

•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 Balázs Villa panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megalégedésére történt, vagy a panaszt az Balázs Villa 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.

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: 06-88-429-008, 06-88-814-111

Fax: 06-88-412-150

E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

•A panaszok nyilvántartása:

A Balázs Villa 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 Balázs Villa 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
- postai levél esetén 5 évig

5. Záró rendelkezések

•Hatálybalépés:

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Balázs Villa

Balatonfüred, 2019.03.15.