

Panaszkezelési szabályzat

1. A panaszkezelési szabályzat célja:

A Bikavölgyi Panzió (Bikavölgyi Panzió Kft. 2484 Gárdony, Bikavölgyi út 2.) 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
- Vendég elégedettség elve: A Bikavölgyi Panzió számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a panzió által nyújtott szolgáltatással, melyre figyelemmel panaszukat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni és a jelen Szabályzatban rögzítettek szerint meg kell válaszolni
- Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

3. A szabályzat hatálya

3.1. Személyi hatály: Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Bikavölgyi Panzióban dolgozó minden munkatársra, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3.2. Tárgyi hatály: A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki.

3.3. Részletes rendelkezések

3.3.1. A panasz

A panasz a Bikavölgyi Panzió szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden kifogás, mellyel kapcsolatban a vendég a Bikavölgyi Panzió eljárását kéri. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a panziótól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

3.3.2. A panaszos

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Bikavölgyi Panzió szolgáltatásait igénybe vette, vagy a panzió szolgáltatásaival kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

3.3.3. A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz: helyben személyes közléssel vagy telefonon keresztül a +3620 570 2214 telefonszámon
- írásbeli panasz - személyesen a panzióban a vásárlók könyvébe történő beírással
- postai úton: Bikavölgyi Panzió Kft. 2484 Gárdony, Bikavölgyi út 2.
- elektronikus levélben az info@kbikavolgyi.hu e-mail címre - elektronikus úton a Bikavölgyi Panzió weboldalán található vendégpanasz bejelentő felületen (www.bikavolgyi.hu)

3.3.4. Panaszkezelési határidők:

A szóbeli panaszt a panzió recepciósa azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a

panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a felvett jegyzőkönyvet a vendég részére legkésőbb 30 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg kerül megküldésre.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Bikavölgyi Panzió egyedi azonosítószámmal látja el.

A jegyzőkönyv felvételekor az Bikavölgyi Panzió legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a panaszos neve, lakcíme (székhelye), levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Bikavölgyi Panzió 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 fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panaszkezelés folyamán az ügyféltől a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt az alábbi adatok kérhetők:

- a panaszos neve, lakcíme (székhelye), levelezési címe, telefonszáma,
- értesítés módja,
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás

3.3.5. A panasz kezelése

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

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

A Bikavölgyi Panzió panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan a recepciós és az ügyvezető, valamint a társaság jogi képviselője jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni.

3.3.6. A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3.3.7 A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közzlése:

Az írásbeli panaszt a Bikavölgyi Panzió - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható megválaszolni és intézkedni annak közzlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontot minden esetben indokolni kell.

3.3.8. Amennyiben a Bikavölgyi Panzió panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megaláztatására történt, vagy a panaszát a Bikavölgyi 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 listája elérhető a www.bekeltetes.hu oldalon. A panaszosnak küldött tájékoztatásában a Bikavölgyi Panzió feltünteti az illetékes hatóság, illetve a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A Bikavölgyi Panzió általános alávetési nyilatkozatot nem tett. A panaszosnak lehetősége van továbbá bírósághoz fordulni. Amennyiben az Bikavölgyi 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 lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu>

4. A panaszok nyilvántartása:

A Bikavölgyi 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 Bikavölgyi Panzió a panasz (panaszról felvett jegyzőkönyv) és a válasz másolati példányának megőrzéséről három évig köteles gondoskodni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálása mellőzhető.

5. Záró rendelkezések:

A vendégpanaszok kezelésére a Jelen Szabályzat, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadók.

6. Hatálybalépés:

A jelen Szabályzatot 2025. január 1. napjától kezdődően a Szabályzat visszavonásáig kell alkalmazni.

Vass Eszter ügyvezető

Bikavölgyi Panzió