

Panaszkezelési szabályzat

Tiszavirág Panzió
6722 Szeged, Hajnóczy utca 1/b

Üzemeltető:

SULI-HOST Kft.

Székhely: 6724 Szeged, Kenyérgyári út 4.

Cg.: 06-09-007731

adószám: 11021230-2-06

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A SULI-HOST Kft. által üzemeltetett Tiszavirág Panzió vendégei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

2. A panaszkezelési szabályzat alapelve

A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

A Tiszavirág Panzió számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a panzió által nyújtott szolgáltatással. Ennek érdekében panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Panziónk a panaszvizsgálást követően 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 panaszkezelési szabályzat hatálya

3.1. Személyi hatálya

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a panzióban dolgozó minden munkatársra. A munkatársak, kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3.2. 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. A panaszkezelési szabályzat rendelkezései

4.1. A panasz

A panasz a Tiszavirág Panzió szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Tiszavirág Panzió eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül panziónkban, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Tiszavirág Panziótól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

4.2. A panaszos

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Tiszavirág Panzió szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerzési szándékkal kereste fel honlapját, közösségi oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

4.3. A panasz bejelentésének módja és helyei

- szóbeli panasz

(személyesen a panzió recepcióján: Szeged, Hajnóczy utca 1/b; telefonon keresztül +36-62-554-888)

- írásbeli panasz

(postai úton: 6722 Szeged, Hajnóczy utca 1/b; elektronikus levélben: reception@tiszaviragszeged.hu; panzióinkban a vásárlók könyvébe)

4.4. Panaszkezelési határidő

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

A szóbeli panaszokat a Tiszavirág Panzió azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint helyben, a vizsgálatot követően azonnal meg is oldja. 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 – a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül.

4.5. Panaszkezelés során rögzített adatok

A jegyzőkönyv felvételekor a Tiszavirág 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.

A Tiszavirág 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.

A panaszkezelés folyamán az ügyféltől 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

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

4.6. A panasz kezelése

A panasz kivizsgálása:

A Tiszavirág 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.

A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok: (lásd 4.5. pont)

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

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar.

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 Tiszavirág 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 az alább feltüntetett testületekhez illetve hatóságokhoz fordulhat.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

A Tiszavirág Panzió panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- Fekete Krisztina üzletvezető
- Szóbeli panaszok esetén a szolgálatban lévő recepciós munkatárs

4.7. A panaszos 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 Tiszavirág Panzió panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megalégedésére történt, vagy a panaszát a Tiszavirág 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 szervezet:

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: +36-62/549-392

E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Honlap: <https://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

Szervezetek listája:

Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-525, 501-5032

Fax: 06-76-501-53

Levelezési cím: Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6001 Kecskemét Pf. 228.

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu
Elnök: Dr. Bagdi László 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: 06-46-501-091, 501-870
Fax: 06-46-501-099
E-mail: bekeltetes@bokik.hu
honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.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-Csanád Vármegyei 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
honlap: <http://www.bekeltetes-csongrad.hu>

Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefon: 06-22/510-310
Fax: 06-22-510-312
e-mail: bekeltetes@fmkik.hu;
honlap: fmkik@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@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei 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@hbikik.hu

Heves Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefon: 06-36-416-660/105 mellék
Fax: 06-36-323-615
E-mail: bekeltetes@hkik.hu

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

Komárom-Esztergom Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: 06-34-513-010
Fax: 06-34-316-259
Email: bekeltetes@kemkik.hu
Honlap: www.kemkik.hu

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

Baranya Vármegyei 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,
Honlap: www.pbkik.hu , www.pecsikamara.hu

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

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei 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 Vármegyei 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 Vármegyei 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 Vármegyei 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 Vármegyei 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
Honlap: <http://www.bekeltetes.hu/>

Amennyiben a Tiszavirág 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: <https://kormanyhivatalok.hu/>

4.8. A panaszok nyilvántartása

A Tiszavirág 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 Tiszavirág Panzió az írásban érkezett panaszokat jól beazonosítható és visszakereshető módon tárolja az alábbi határidőig:

- elektronikus levél esetén a panaszbejelentés idejét, tárgyát, válaszadás idejét 5 évig
- postai levél esetén 5 évig
- vásárlók könyvébe történő bejegyzés esetén 5 évig

5. Záró rendelkezések

5.1. Hatálybalépés:

A szabályzat rendelkezéseit a keltezési időpontjától kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Szeged, 2024. augusztus 23.

Tiszavirág Panzió