

# Malom Udvar Panzió és Étterem

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**Alábbi dokumentum szervezett folyamata magában foglalja az alábbi sarokpontokat:**

- reklamáció felvétele,
- reklamáció kiértékelése,
- válaszadás,
- intézkedés

**Malom Udvar Panzió és Étterem  
3045 Bér, Táncsics út 9.**

## **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 panaszait pártatlanul és teljeskörűen, 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.

## **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 panaszok 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.

- **A panasz bejelentésének módja:**

### ***szóbeli panasz***

- személyesen panziónkban, címünk: 3045 Bér, Táncsics út 9.
- telefonon keresztül a +3620/938-6935 telefonszámon

### ***írásbeli panasz***

- postai úton: 3045 Bér, Táncsics út 9.
- elektronikus levélben: [contact@malomudvar.com](mailto:contact@malomudvar.com)
- panziónkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal

### **panaszkezelési határidők**

Az írásbeli panaszokat a panzió a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségekre küldött leveleket is. Panziónkban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, 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.

- **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 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 megalégedésére történt, vagy a panaszt 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](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 megyei szervezetek listája:**

#### **Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető**

**Testület** Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-500

Fax: 06-76-501-538

Levelezési cím: Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara  
6001 Kecskemét Pf. 228.

E-mail: [mariann.matyus@bkmkik.hu](mailto:mariann.matyus@bkmkik.hu) Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

#### **Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető**

**Testület** Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

#### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető**

**Testület** Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.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](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**Csongrád megyei 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](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

**Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető**

**Testület** Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310 vagy 06/22-510-323

Fax: 06-22-510-312

E-mail: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu) vagy [csilla.szaller@fmkik.hu](mailto:csilla.szaller@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](mailto:bekelteto@gymkik.hu)

**Hajdú-Bihar megyei 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@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

**Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető**

**Testület** Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefon: 06-36-429-612/122

Fax: 06-36-323-615

E-mail: [eniko.kovacs@hkik.hu](mailto:eniko.kovacs@hkik.hu)

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető**

**Testület** Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.

Telefon: 20/373-2570

E-mail: [bekeltetotestulet@jnszmkk.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkk.hu)

**Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető**

**Testület** Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-027

Fax: 06-34-316-259

Email: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

**Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

Telefon: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

**Baranya Megyei 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](mailto:bekelteto@pbkik.hu), web: [www.pbkik.hu](http://www.pbkik.hu), [www.pecsikamara.hu](http://www.pecsikamara.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

**Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000, 06-82-501-000

Fax: 06-82-501-046

**Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei 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](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

**Tolna Megyei 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](mailto:kamara@tmkik.hu)

### **Vas Megyei 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](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

### **Veszprém Megyei 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](mailto:bekelteto@veszpremikamara.hu)

### **Zala Megyei 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](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

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 Felügyelőiségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak.

#### **A panaszok nyilvántartása:**

A panzió 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.

Dátum:

Aláírás: