

Panaszkezelési szabályzat

1. A panaszkezelési szabályzat célja:

Az Odvaskő Panzió és Étterem 8572 Ugod 0164/2 Hrsz. (Prognovo Kft. 8572 Bakonyszűcs 066/2 hrsz székhelyű) 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: Az Odvaskő Panzió és Étterem számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a panzió által nyújtott szolgáltatással, melyre figyelemmel panaszaikat 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 az Odvaskő Panzió és Étterem 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 az Odvaskő Panzió és Étterem szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden kifogás, mellyel kapcsolatban a vendég az Odvaskő Panzió és Étterem eljárását kéri. Nem minősül panasz, 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 az Odvaskő Panzió és Étterem szolgáltatásait igénybe vette, vagy a panzió szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

3.3.3. A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz: helyben személyes közléssel vagy telefonon keresztül a +3688 830 211-os telefonszámon
- írásbeli panasz
- személyesen a panzió recepcióján található a vásárok könyvébe történő beírással
- postai úton: Prognovo Kft. 8572 Bakonyszűcs 066/2 Hrsz címre
- elektronikus levélben info@odvasko.hu e-mail címre

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 az Odvaskő Panzió és Étterem egyedi azonosítószámmal látja el.

A jegyzőkönyv felvételekor az Odvaskő Panzió és Étterem 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,
- az Odvaskő Panzió és Étterem 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

Az Odvaskő Panzió és Étterem 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:

Az Odvaskő Panzió és Étterem panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- o ügyvezető

3.3.6. A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3.3.7 A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

Az írásbeli panaszt az Odvaskő Panzió és Étterem – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban érdemben igazolható megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontot minden esetben indokolni kell.

3.3.8. Amennyiben az Odvaskő Panzió és Étterem panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megalégedésére történt, vagy a panaszát az Odvaskő Panzió és Étterem 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 vármegyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein lehet eljárást kezdeményeznie.

A vármegyei szervezetek listája elérhető a <https://bekeltetes.hu/> oldalon.

A panaszosnak küldött tájékoztatásában az Odvaskő Panzió és Étterem feltünteti az illetékes hatóság, illetve a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Az Odvaskő Panzió és Étterem általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A panaszosnak lehetősége van továbbá bírósághoz fordulni.

Amennyiben az Odvaskő Panzió és Étterem a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtevesztette 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. A panaszok nyilvántartása:

Az Odvaskő Panzió és Étterem 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.

Az Odvaskő Panzió és Étterem a panasz (panaszról felvett jegyzőkönyv) és a válasz másolati példányának megőrzéséről három évig köteles gondoskodni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

4.1 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. március 1. napjától kezdődően a Szabályzat visszavonásáig kell alkalmazni.

Kelt.: Bakonyszűcs, 2025. március 1.

Futó László, ügyvezető