**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Pihenőkereszt Panzió**

**9400 Sopron Töpler Kálmán utca 8.**

**adószám: 12633683-2-08**

**1. A panaszkezelési szabályzat célja**

A Pihenőház 2001. Kft. 9400 Sopron Bánfalfi út 55. adószám: 12633683-2-08 továbbiakban: **Pihenőkereszt 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 Pihenőkereszt Panzió számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a panzió által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszaikat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Panzió a panaszkivizsgálást 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 munkatársa, 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 panasznak nem minősülő bejelentések kezelésére.

**4. Részletes rendelkezések**

* A panasz

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

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Pihenőkereszt 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 az Pihenőkereszt Panzió szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerzési szándékkal kereste fel honlapját, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

* A panasz bejelentésének módja és helyei
* ***szóbeli panasz***

- személyesen Panzióban , címünk 9400 Sopron, Töpler Kálmán utca 8

- telefonon keresztül a 06305931432 -es telefonszámon

* ***írásbeli panasz***

- postai úton / 9400 Sopron, Töpler Kálmán utca 8

- elektronikus levélben /info@pihenokeresztpanzio.hu /

- Panzióban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal / 9400 Sopron, Töpler Kálmán utca 8

* ***Panaszkezelési határidők***

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

A szóbeli panaszokat a Pihenőkereszt Panzió azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint helyben, a vizsgálatot követően azonnal meg is oldja, 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 Pólus Panzió legalább az alábbi adatokat rögzíti:

* a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
* a vendég (panaszos) neve, lakcíme,
* 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 a panasz egyedi azonosító száma.
* A panasz kezelése

A Pihenőkereszt 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.

* 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 Pihenőkereszt 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 19/2014 (V.29.) NGM rendelet szabályozza.

* A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

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

**Török Tamás József – tulajdonos, ügyvezető**

* 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 Pihenőkereszt Panzió panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a Pólus 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 szervezetek listája

**Bács-Kiskun megyei 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 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: 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 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

honlap: http://www.bekeltetes-csongrad.hu

**Fejér megyei 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;

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@gymskik.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

**Heves megyei Gazdasági Kamarák 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 Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellet működő Békéltető Testület**

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

e-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

telefon: 20/373-2570

**Komárom-Esztergom megyei 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 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

Honlap: www.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**,

Honlap: www.pbkik.hu , 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,

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

**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

**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

**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

**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

Honlap: http://www.bekeltetes.hu/

Amennyiben a Pihenőkereszt 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>

* A panaszok nyilvántartása

A Pólus 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 Pólus 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.

Pihenőkereszt Panzió, 2022. 03. 01.