**P A N A S Z K E Z E L É S I S Z A B Á L Y Z A T**

**CSALÁDI PANZIÓ CIGÁND**

**CSALÁDI PANZIÓ KFT.**

**3973 Cigánd, Fő út 76.**

Kelt: Cigánd, 2022. 10. 13.

1. **A panaszkezelési szabályzat célja**

 A panzió vendégei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

1. **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 panaszaikat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka.

Panziónk 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.

1. **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 panasznak nem minősülő bejelentések kezelésére.

1. **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: 3973 Cigánd, Fő út 76.

- telefonon keresztül a +36 30 841 3624 telefonszámon

- írásbeli panasz - postai úton (cím: Családi Panzió Kft., 3973 Cigánd, Fő út 76.)

- elektronikus levélben (email cím: csaladipanziókft@gmail.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 elérhetőségre 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 belül.

 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 panaszkezelés a panzió vezetőjének felelősségi körébe tartozik.

**• 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 megelégedésére történt, vagy a panaszát 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

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

**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

**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 vagy 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@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 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

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellet működő Békéltető Testület**

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

Telefon: 20/373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.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

**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

**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, web: 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

**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

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 Felügyelőségei, 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

1. **Záró rendelkezések**

**• Hatálybalépés:**

A szabályzat rendelkezéseit a keltezésétől kezdve visszavonásig kell alkalmazni.

Kelt: Cigánd, 2022. október 13.

…………………………………………………………………….

**CSALÁDI PANZIÓ KFT.**

képv.: Oláh József ügyvezető