

IBITUBA Panzió

Panaszkezelési Szabályzat

A Panaszkezelési Szabályzat célja:

Az IBITUBA PANZIÓ Péntesgyőr , Fő út 40. vendégeinek magasabb szintű panaszkezelési igényeinek kielégítése, és hatékony panaszkezelése érdekében létrehozott szabályzat.

A szabályzat alapelve:

A vendégpanaszok kivizsgálásának, és megválaszolásának elve.

A panzió számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek az általunk nyújtott szolgáltatásokkal. Ezért panaszaikat pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, amely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunkra.

Panziónk a panasz kivizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, amiben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményeire, a panasz javasolt rendezésére, megoldására javasolt intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. Ezen felül a panaszos tájékoztatást kap arról, hogy panaszával mely hatósághoz fordulhat.

A szabályzat hatálya:

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a panzióban dolgozó minden munkatársra, akik kötelesek a jelen szabályzat rendelkezéseinek betartásáért személyes felelősséget vállalni.

- Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

Részletes rendelkezések:

- A panasz

A panasz az IBITUBA Panzió szolgáltatásaival vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, mely rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten az IBITUBA Panzió eljárását kéri.

Kérjük vendégeinket, hogy panaszukkal közvetlenül a Panzió recepcióján vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az IBITUBA 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 IBITUBA Panzió szolgáltatását igénybe vette, vagy információszerezési szándékkal kereste fel a honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte vagy olvasta bármely hirdetését.

- A panasz bejelentésének módja és helyei:

szóbeli panasz: Személyesen a recepción, vagy a +36309460981 telefonszámon bejelentett.

írásbeli panasz: Postai úton 8426 Pénzesgyőr Fő út 40., vagy elektronikusan laszlo.nagy@nagyut21.hu címre, vagy a panzió közösségi terében kifüggesztett Vásárlók Könyvébe tett panasszal.

- Panaszkezelési határidők:

Az írásbeli panaszokat az IBITUBA Panzió a jogszabályban előírt 30 napon belül megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségekre küldött leveleket.

Panziónkban a panaszos számára mind a Vásárlók Könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezeljük.

A szóbeli panaszokat az IBITUBA Panzió azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint helyben, a vizsgálatot követően azonnal megoldja. 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 nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki. (30 napon belül)

A jegyzőkönyv felvételekor az IBITUBA Panzió legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a vendég neve, lakcíme
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke
- a vállalkozás nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges.
- A jegyzőkönyvet felvevő személy, és telefonon vagy egyéb 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

Az IBITUBA Panzió minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére.

A bekért adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen ívül 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.

Panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok:

neve

lakcíme, székhelye, levelezési címe

telefonszáma

értesítés módja

panasszal érintett szolgáltatás

a panasz leírása, oka

a 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 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 az IBITUBA Panzió olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben, vagy a 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

Az IBITUBA 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 jogszabálya 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 alábbi feltüntetett testületéhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

Az IBITUBA Panzió panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan a tulajdonos jogosult a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni.

A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei:

A panasz elutasítása, vagy a kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

Amennyiben az IBITUBA Panzió panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy panaszát az IBITUBA 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 kapcsolódó ügyekben a fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

A helyi megyei szervezet:

Veszprém megyei Békéltető Testület, 8200 Veszprém Radnóti Miklós tér 1.

tel: 0688814111

e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

web: www.bekeltetesveszprem.hu