

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**Fehér Hattyú Panzió**  
**5904 Orosháza – Gyopárosfürdő**  
**Fasor u. 13.**

## 1. A panaszkezelési szabályzat célja

A szálláshely 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 szálláshely számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szálláshelyünk által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszaitak pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Szálláshelyünk a panasz kivizsgálást 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 szálláshelyen 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 szálláshely szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a szálláshely eljárását kéri. Kérjük vendégeinket, hogy kifogásaikat közvetlenül szálláshelyen, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be, s ne más szervhez, hatósághoz forduljanak.

Nem minősül panasznak, ha a vendég a szálláshelytől 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 szálláshely szolgáltatásait igénybe vette.

## **A panasz bejelentésének módja:**

### **- szóbeli panasz**

- személyesen szálláshelyünkön, címünk: 5904 Orosháza – Gyopárosfürdő Fasor u. 13.
- telefonon keresztül a 68 – 510 – 330 - as telefonszámon

### **- írásbeli panasz**

- postai úton (cím: Fehér Hattyú Panzió 5904 Orosháza – Gyopárosfürdő Fasor u. 13.)
- elektronikus levélben (email cím: [pansio@feherhattyu.hu](mailto:pansio@feherhattyu.hu))
- szálláshelyen a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal ( recepción elhelyezve)

## **Panaszkezelési határidők:**

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

A szóbeli panaszokat a szálláshely 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 szálláshely 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 jegyzőkönyv 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 szálláshely 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 szálláshely 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 szálláshely 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 szálláshely 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 szálláshely panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megalégedésére történt, vagy a panaszát a szálláshely 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

### **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 mellett 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

**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 szálláshely a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megfélemlítette 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 szálláshely 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.

Orosháza – Gyopárosfürdő 2022. 01. 01.

Czikó Mihályné – ügyv. ig.