



## Panaszkezelési szabályzat

Bükkös Hotel\*\*\*\* & Spa székhely: 2000 Szentendre, Bükkös part 16., cégjegyzékszám: 13-09-114063, adószám: 14001365-2-13

### **1. A panaszkezelési szabályzat célja**

Az Bükkös Hotel Kft. (székhely: 2000 Szentendre, Bükkös part 16., továbbiakban: Bükkös Hotel) 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 Bükkös Hotel számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szállodánk által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Szállodánk 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, 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 szállodánkban dolgozó minden munkatársra, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

Tárgyi hatály 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 Bükkös Hotel szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Bükkös Hotel eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül szállodánkban, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Bükkös Hotel -től 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 Bükkös Hotel szolgáltatásait igénybe vette, vagy



információszerzési szándékkal kereste fel honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

#### **A panasz bejelentésének módja és helyei:**

- szóbeli panasz
  - személyesen szállodánkban, címünk 2000 Szentendre, Bükkös part 16.
  - telefonon keresztül a (26) 501-360-as telefonszámon
- írásbeli panasz
  - postai úton (2000 Szentendre, Bükkös part 16)
  - elektronikus levélben (info@bukkoshotel.hu)
  - szállodánkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (2000 Szentendre, Bükkös part 16)

#### **Panaszkezelési határidők**

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

A szóbeli panaszokat a Bükkös Hotel 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 Bükkös Hotel 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 Bükkös Hotel 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 Bükkös Hotel olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

### **A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése**

A Bükkös Hotel 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 Bükkös Hotel panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni: Hadnagy Levente ügyvezető igazgató ill Hadnagy Brigitta ügyvezető igazgató.

### **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 Bükkös Hotel panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megalégedésére történt, vagy a panaszát a Bükkös Hotel 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](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:**

Szentendre Jegyző

2000. Szentendre, Városház tér 3.

36/26/785-033

[jegyzo@szentendre.hu](mailto:jegyzo@szentendre.hu)

Pest Vármegyei Fogyasztóvédelmi Főosztály

1088. Budapest, József krt. 6

1-459-4843

[fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

NAV. Pest Vármegyei Ügyfélszolgálat

2600. Vác, dr Csányi László krt. 52.

Infovonal: 1819

[pestavig@nav.gov.hu](mailto:pestavig@nav.gov.hu)

### **A panaszok nyilvántartása**

A Bükkös Hotel 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 Bükkös Hotel 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.

Bükkös Hotel, 2023.01.28