



VENDÉGPANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A Mademoiselle Kft. – Szalay Villa
(székhely: 8220 Balatonalmádi Jókai Mór u. 3.) – továbbiakban: Szalay Villa (8200 Veszprém József Attila u. 21.) 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 Szalay Villa számára a legfontosabb, hogy Vendégei mindig elégedettek legyenek a panzióknk által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszaikat pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunkra.

Panzióknk a panaszvizsgálást 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 az alábbi szervezetekhez fordulhat:

Veszprém Megyei Jogú Város Polgármesteri
Hivatal Címzetes Főjegyzője
8200 Veszprém, Óváros tér 9.
Tel: 88/425-222; 88/549-100; (zöld szám: 06/88/401-104)

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége
Veszprémi Kirendeltsége
8200 Veszprém, Megyeház tér 1
Tel: 88/564-136

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Veszprém Megyei Kereskedelmi és
Iparkamara
8200 Veszprém, Budapest út 3.

3. A szabályzat hatálya

Személyi hatály

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a panziókban dolgozó minden munkatársra, 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 panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

4. Részletes rendelkezések

A panasz

A Szalay Villa szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Szalay Villa Panzió eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül panziókban, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be. Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Szalay Villa általános tájékoztatását, véleményét, vagy állásfoglalását igényel.

A panaszos

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Szalay Villa szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerezési szándékkal kereste fel honlapját, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz
- személyesen Panziókban, címünk: 8200 Veszprém József Attila u. 21.
- telefonon keresztül a +36 30 986 8886-os telefonszámon
- írásbeli panasz
- postai úton 8220 Balatonalmádi Jókai Mór u. 3. címen
- elektronikus levélben – booking@szalayvilla.hu
- panziókban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal

Panaszkezelési határidők

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

A szóbeli panaszokat a Szalay Villa 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 beérkezésétől számított 30 napon belül.

A jegyzőkönyv felvételekor a Szalay Villa 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 Szalay Villa 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

A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- a panaszos igénye

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 Szalay Villa és olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

A Szalay Villa 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

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök

A Szalay Villa panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

Szalay Istvánné – tulajdonos

A panaszok nyilvántartása

A Szalay Villa 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 Szalay Villa 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
- postai levél esetén 5 évig

5. Záró rendelkezések

Hatálybalépés:

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Veszprém, 2019.11.12.

Szalay Villa
8200 Veszprém
József Attila u. 21.