



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Szatmári Hotel & Étterem

Szatmári Hotel & Étterem  
Bestars Füred Kft.  
5100 Jászberény Jászteleki út 73.  
Adószám: 25399101-2-16

Alábbi dokumentum mintaként szolgál a vendégpanasz kezelés szakszerű menetének ismertetésére. A szervezett folyamat magában foglalja az alábbi sarokpontokat: reklamáció felvétele, reklamáció kiértékelése, válaszadás, intézkedés.

## **A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA**

A Bestars Füred Kft. (székhely: 5100 Jászberény, Jászteleki út 73., továbbiakban, mint Szatmári Hotel & Étterem/szálláshely) vendégei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

## **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 panaszukat pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunkra. Szálláshelyünk 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 indoklására. Zen felül a panaszos tájékoztatást kap arról, hogy panaszával mely hatósághoz fordulhat.

## **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.

## RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

### *A panasz*

A panasz a Szatmári Hotel & Étterem és Étterem 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.

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, vagy információ szerzési szándékkal kereste fel honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

### *A panasz bejelentésének módja*

- szóbeli panasz
- személyesen szálláshelyünkön, címünk: 5100 Jászberény, Jászteleki út 73.
- telefonon keresztül: +36 57 814 560 telefonszámon
- írásbeli panasz
- postai úton (5100 Jászberény, Szabadság tér 17.)
- elektronikus levélben (info@hotelszatmári.hu)
- szálláshelyen a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (5100 Jászberény, Szabadság tér 17.)
- 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 Szatmári Hotel & Étterem és Étterem 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 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 Szatmári Hotel & Étterem panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

Czifra Kolos – Stratégiai Igazgató  
Péter Zsuzsanna – Szállodavezető

*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:

A Szatmári Hotel & Étterem panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát Szatmári Hotel & Étterem 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 Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

Jászberény Város Jegyzője: Cím: 5100 Jászberény, Lehel vezér tér 18.

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály: Cím: 5000 Szolnok, Boldog Sándor István krt. 4.

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség: Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület: Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. Amennyiben a szálláshely panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére 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 panaszok nyilvántartása*

A Szatmári Hotel & Étterem 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 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  
levél esetén 5 évig

## **ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Hatálybalépés: 2023.01.01.