

Panaszkezelési szabályzat

I. A panaszkezelési szabályzat célja:

A **KŐVIRÁG Kft.** (Kővirág Kft II24 Budapest Németvölgyi út 58. I/3.) 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.
- Vendég elégedettség elve: A Kővirág számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szálláshely által nyújtott szolgáltatással, melyre figyelemmel panaszukat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni és a jelen Szabályzatban rögzítettek szerint meg kell válaszolni.
- Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

3. A szabályzat hatálya

3.1. Személyi hatály:

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Kővirág Kft- ben dolgozó minden munkatársra, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3.2. Tárgyi hatály:

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki.

3.3. Részletes rendelkezések

3.3.1. A panasz

A panasz a Kővirág Kft. szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden kifogás, mellyel kapcsolatban a vendég a Kővirág Kft. eljárását kéri. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Szállodától általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

3.3.2. A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Kővirág szolgáltatásait igénybe vette, vagy az éttermi, vagy szállodai szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

3.3.3. A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz: helyben személyes közléssel vagy telefonon keresztül a 06/20/ 568-4724 telefonszámon
- írásbeli panasz
- személyesen a szállodában a vásárok könyvébe történő beírással
- postai úton: Kővirág Kft II24 Budapest Németvölgyi út 58. I/3.
- elektronikus levélben a kovirag@kovirag.hu e-mail címre

3.3.4. Panaszkezelési határidők:

A szóbeli panaszt a szálláshely recepciós/ üzletvezetője azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a felvett jegyzőkönyvet a vendég részére legkésőbb 30 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg kerül megküldésre.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Kővirág Kft. egyedi azonosítószámmal látja el.

A jegyzőkönyv felvételekor az Kővirág Kft. legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a panaszos neve, lakcíme (székhelye), levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Kapos Hotel 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 fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panaszkezelés folyamán az ügyféltől a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt az alábbi adatok kérhetők:

a panaszos neve, lakcíme (székhelye), levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja, meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás

3.3.5. A panasz kezelése

Az Kővirág Kft. 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.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

A Kővirág Kft. panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- üzlet, és marketing vezető
- recepciós, étteremvezető
- ügyvezető igazgató
- a társaság jogi képviselője

3.3.6. A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3.3.7

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

Az írásbeli panaszt a Kővirág Kft. - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg.

A panaszt elutasító álláspontot minden esetben indokolni kell.

3.3.8.

Amennyiben az Kővirág Kft. panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megalégedésére történt, vagy a panaszát az Kővirág Kft. 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 listája elérhető a www.bekeltetes.hu oldalon.

A panaszosnak küldött tájékoztatásában a Kővirág Kft. feltünteti az illetékes hatóság, illetve a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A Kővirág Kft. általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A panaszosnak lehetősége van továbbá bírósághoz fordulni.

Amennyiben az Kővirág Kft. 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 lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu>

4. A panaszok nyilvántartása:

Az Kővirág Kft. 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

Az Kővirág Kft. a panasz (panaszról felvett jegyzőkönyv) és a válasz másolati példányának megőrzéséről három évig köteles gondoskodni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

4.1

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálása mellőzhető.

5. Záró rendelkezések:

A vendégpanaszok kezelésére a Jelen Szabályzat, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a Polgári törvénykönyvről szóló 2013.évi V.törvény rendelkezései az irányadók.

6. Hatálybalépés:

A jelen Szabályzatot 2023.január 1. napjától kezdődően a Szabályzat visszavonásáig kell alkalmazni.

Mészáros György

ügyvezető igazgató
Kővirág Kft.