



# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

2015. szeptemberi szabályzat módosított kiadása  
2021. november

**12 Revay Hotel – Helvetic Clinics Kft.  
1065, Budapest, Révay utca 12.  
Adószám: 24292427-2-42**

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

A Helvetic Clinics Magyarország Fogászati Kft. (székhely: 1065 Budapest, Révay utca 12., továbbiakban: **12 Revay Hotel**), ügyfelei 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 12 Revay Hotel számára a legfontosabb, hogy vásárlói mindig elégedettek legyenek a szállodánk által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat a szálloda számára. A 12 Revay Hotel 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.

## **3. A szabályzat hatálya**

### **Személyi hatály:**

Jelen szabályzat hatálya kiterjed minden a 12 Revay Hotelben dolgozó 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 12 Revay Hotel szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a 12 Revay Hotel eljárását kéri. Kérjük Vendégeinket, hogy kifogásaikat közvetlenül szállodánkban vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsenek be, és ne más szervhez, hatósághoz forduljanak.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a 12 Revay Hoteltől 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 12 Revay Hotel szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerezési szándékkal kereste fel honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

### **A panasz bejelentésének módja:**

#### **- szóbeli panasz:**

- személyesen szállodánkban (cím: 1065 Budapest, Révay utca 12.)
- telefonon a 36 1 909 12 12-es telefonszámon

#### **- írásbeli panasz:**

- postai úton (1065 Budapest, Révay utca 12.)
- elektronikus levélben (hotel@12revayhotel.com)
- szállodánkban, a Vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (cím: 1065 Budapest, Révay utca 12.)

### **Panaszkezelési határidők:**

Az írásbeli panaszokat a 12 Revay Hotel a jogszabályban előírt 30 naptári napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött postai leveleket is. Szállodánkban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat a 12 Revay Hotel 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 fogyasztónak 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 12 Revay 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 12 Revay 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 nyilvántartása:

A 12 Revay 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 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 12 Revay Hotel 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 12 Revay 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 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 az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

Amennyiben a 12 Revay Hotel panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megaláztatására történt vagy a panaszát a 12 Revay 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 (1. sz. melléklet) 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.

Amennyiben a 12 Revay Hotel 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 lakóhely szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat.

A panaszok nyilvántartása:

A 12 Revay 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.

Budapest, 2021. november

## **1. Melléklet**

### **Békéltető Testületek elérhetőségei:**

<http://www.bekeltetes.hu/index.php>

| <b>Megyei Békéltető Testületek felsorolása</b> | <b>Elérhetőségek</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület          | Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.<br>Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500<br>Fax száma: (76) 501-538<br>E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu">bekeltetes@bacsbekeltetes.hu</a>                                                                    |
| Baranya Megyei Békéltető Testület              | Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.<br>Telefonszáma: (72) 507-154<br>Fax száma: (72) 507-152<br>E-mail cím: <a href="mailto:kerelem@baranyabekeltetes.hu">kerelem@baranyabekeltetes.hu</a> ,<br><a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a> |
| Békés Megyei Békéltető Testület                | Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.<br>Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775<br>Fax száma: (66) 324-976<br>E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@bmkik.hu">bekeltetes@bmkik.hu</a>                                                                                 |
| Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület | Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.<br>Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870<br>Fax száma: (46) 501-099<br>E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a>                                                                                           |
| Budapesti Békéltető Testület                   | Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.<br>Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.<br>Telefonszám: (1) 488 2131<br>Telefax: (1) 488 2186<br>E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a>                                               |
| Csongrád Megyei Békéltető Testület             | Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.<br>Telefonszáma: (62) 554-250/118<br>Fax száma: (62) 426-149<br>E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a>                                                                                |
| Fejér Megyei Békéltető Testület                | Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.<br>Telefonszáma: (22) 510-310<br>Fax száma: (22) 510-312<br>E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a> ; <a href="mailto:fmkik@fmkik.hu">fmkik@fmkik.hu</a>                                    |
| Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület    | Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.<br>Telefonszáma: (96) 520-217<br>Fax száma: (96) 520-218<br>E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetotestulet@gysmkik.hu">bekeltetotestulet@gysmkik.hu</a>                                                                               |
| Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület          | Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.<br>Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745<br>Fax száma: (52) 500-720<br>E-mail cím: <a href="mailto:bekelteto@hbkik.hu">bekelteto@hbkik.hu</a>                                                                                        |
| Heves Megyei Békéltető Testület                | Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.<br>Telefonszáma: (36) 416-660/105<br>Fax száma: (36) 323-615<br>E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@hkik.hu">bekeltetes@hkik.hu</a>                                                                                                     |
| Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület | Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305.-306. szoba<br>Telefonszáma: (56) 510-610, 20/373-2570<br>Fax száma: (56) 370-005<br>E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu">bekeltetotestulet@jnszmkik.hu</a>                                      |
| Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület    | Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.<br>Telefonszáma: (34) 513-027<br>Fax száma: (34) 316-259<br>E-mail cím: <a href="mailto:kemkik@kemkik.hu">kemkik@kemkik.hu</a>                                                                                                             |

|                                                  |                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nógrád Megyei Békéltető Testület                 | Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a<br>Telefonszám: (32) 520-860<br>Fax száma: (32) 520-862 E-mail cím: nkik@nkik.hu                                       |
| Pest Megyei Békéltető Testület                   | Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.<br>Levelezési címe: 1364 Budapest, Pf.: 81<br>Telefonszám: (1) 269 0703<br>E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu       |
| Somogy Megyei Békéltető Testület                 | Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.<br>Telefonszáma: (82) 501-000, (82) 501-026<br>Fax száma: (82) 501-046 E-mail cím: skik@skik.hu                               |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület | Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.<br>Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 416-074<br>Fax száma: (42) 311-750<br>E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu              |
| Tolna Megyei Békéltető Testület                  | Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.<br>Telefonszáma: (74) 411-661<br>Fax száma: (74) 411-456<br>E-mail cím: kamara@tmkik.hu                                |
| Vas Megyei Békéltető Testület                    | Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.<br>Telefonszáma: (94) 312-356<br>Fax száma: (94) 316-936<br>E-mail cím: vmkik@vmkik.hu, pergel.bea@vmkik.hu, bea@vmkik.hu |
| Veszprém Megyei Békéltető Testület               | Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220<br>Telefonszáma: (88) 429-008, (88) 814-111<br>Fax száma: (88) 412-150<br>E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu   |
| Zala Megyei Békéltető Testület                   | Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.<br>Telefonszáma: (92) 550-514 Fax száma: (92) 550-525<br>E-mail cím: zmkik@zmkik.hu                                    |