

**Bonvital Management Kft.**  
**Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz**



## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz**  
**Bonvital Management Kft.**

*Székhely: 8380 Hévíz, Rákóczi utca 16-18.*

*Telephely: 8380 Hévíz, Rákóczi utca 16-18.*

*Adószám: 14260685-2-20*

## 1. A panaszkezelési szabályzat célja

A Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz 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 Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szállodánk által nyújtott szolgáltatásokkal. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Szállodánk 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 a szállodánkban 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 panasz a Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül szállodánkban, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be, s ne más szervhez, hatóságához forduljanak.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíztől 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 Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz szolgáltatásait igénybe vette, vagy

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

- **A panasz bejelentésének módja:**

- **szóbeli panasz**

- személyesen szállodánkban, címünk 8380 Hévíz, Rákóczi utca 16-18.

- telefonon keresztül a +36 83 900-120-as telefonszámon

- **írásbeli panasz**

- postai úton (8380 Hévíz, Rákóczi utca 16-18.)

- elektronikus levélben (info@bonvital.hu)

- szállodánkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (8380 Hévíz, Rákóczi utca 16-18.)

- **panaszkezelési határidők**

Az írásbeli panaszokat a Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz 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 Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz 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 Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz 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 Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz 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 Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz 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 Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz 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 19/2014 (V.29.) NGM rendelet szabályozza.

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

A Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz 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 Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:**

- Szállodaigazgató / General Manager
- Front Office Manager
- Director of Sales
- Manager on Duty

### **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 Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz 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:**

**Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-500

Fax: 06-76-501-538

Levelezési cím: Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara  
6001 Kecskemét Pf. 228.

E-mail: [mariann.matyus@bkmkik.hu](mailto:mariann.matyus@bkmkik.hu)

Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

**Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: 06-46-501-091, 501-870

Fax: 06-46-501-099

E-mail: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu)

**Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

**Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310 vagy 06/22-510-323

Fax: 06-22-510-312

E-mail: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu) vagy [csilla.szaller@fmkik.hu](mailto:csilla.szaller@fmkik.hu)

**Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

E-mail: [bekelteto@gymskik.hu](mailto:bekelteto@gymskik.hu)

**Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület**

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.  
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745  
Fax: 06-52-500-720  
E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

**Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Telefon: 06-36-429-612/122  
Fax: 06-36-323-615  
E-mail: [eniko.kovacs@hkik.hu](mailto:eniko.kovacs@hkik.hu)

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.  
E-mail: [bekeltetotestulet@jnszmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu)  
Telefon: 20/373-2570

**Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefon: 06-34-513-027  
Fax: 06-34-316-259  
E-mail: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

**Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A  
Telefon: 06-32-520-860  
Fax: 06-32-520-862  
E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
Telefon: +36-72/507-154, fax: +36-72/507-152, 20/283-3422  
E-mail: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu), web: [www.pbkik.hu](http://www.pbkik.hu), [www.pecsikamara.hu](http://www.pecsikamara.hu)

**Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.  
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81  
Telefon: 06-1-269-0703  
Fax: 06-1-269-0703

**Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.  
Telefon: 06-82-501-000, 06-82-501-000  
Fax: 06-82-501-046

**Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

E-mail: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

**Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74-411-661

Mobil: 0630-6370-047

Fax: 06-74-411-456

E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

**Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Elérhetőség: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: 06-94-312-356

Fax: 06-94-316-936

E-mail: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

**Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: 06-88-429-008, 08-88-814-111

Fax: 06-88-412-150

E-mail: [bekelteto@veszpremikamara.hu](mailto:bekelteto@veszpremikamara.hu)

**Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

Amennyiben a Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtevésztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalokhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu>.



- **A panaszok nyilvántartása:**

A Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz 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.

Bonvital Wellness & Gastro Hotel Hévíz  
Hévíz, 2017. május 1.