

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

ERZSÉBET KIRÁLYNÉ SZÁLLODA
2100, Gödöllő, Dózsa György út 2.
Adószám: 25441882-2-13

TARTALOMJEGYZÉK

| | |
|---|----|
| 1. A panaszkezelési szabályzat célja | 3. |
| 2. A panaszkezelési szabályzat alapelvei | 3. |
| 2/a, A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve | 3. |
| 3. A szabályzat hatálya | 3. |
| 3/a, Személyi hatálya | 3. |
| 3/b, Tárgyi hatálya | 3. |
| 4. Részletes rendelkezések | 3. |
| 4/a, Fogalmak | 3. |
| 4/b, A panasz bejelentésének módja | 4. |
| 4/c, A panaszkezelési határidők | 4. |
| 4/d, A panasz kivizsgálása | 5. |
| 4/f, A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok | 5. |
| 4/e, A panaszkezelés folyamata | 5. |
| 5. Minőségi kifogás | 6. |
| 6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén | 6. |
| 7. Jogérvényesítés | 6. |
| 7/a, A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei | 6. |
| 7/b, Kapcsolódó mellékletek | 7. |
| 8. Adatkezelés | 7. |
| 8/a, Jogalapok | 7. |
| 8/b, A panaszok nyilvántartása | 7. |
| 9. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan termékekre vonatkozóan | 7. |
| 10. Záró rendelkezések | 7. |
| 10/a, Hatálybalépés | 7. |
| 1. Melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei | 8. |

1. A panaszkezelési szabályzat célja

Az Erzsébet Királyné Szálloda Kft. (székhely: 2100 Gödöllő, Dózsa György út 2., továbbiakban: **Erzsébet Királyné Szálloda**), ügyfelei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

2. A szabályzat alapelvei

2/a. A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

Az Erzsébet Királyné Szálloda számára a legfontosabb, hogy vásárlói mindig elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel. Éppen ezért panaszaikat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat a szálloda számára. Az Erzsébet Királyné Szálloda 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 és tájékoztatja a vásárlót, hová fordulhat további panaszával.

3. A szabályzat hatálya

3/a. személyi hatálya:

Jelen szabályzat hatálya kiterjed minden az Erzsébet Királyné Szállodában dolgozó munkatársra, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3/b. 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

4/a Fogalmak

A panasz:

A panasz az Erzsébet Királyné Szálloda magyarországi tevékenységével, szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten az Erzsébet Királyné Szálloda eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat elsősorban a 4/b pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be.

Nem minősül panasz, ha az ügyfél az Erzsébet Királyné Szálloda általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) alapján fogyasztónak minősülő vásárló, aki az Erzsébet Királyné Szálloda kiskereskedelmi egységében vásárolt, vagy szállodai szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerzési szándékkal kereste fel a szállodát, a szálloda honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését. Panaszosnak minősül az a fogyasztó is, aki részt vett valamely, az Erzsébet Királyné Szálloda által szervezett nyereményjátékban.

Minőségi kifogás:

Az Erzsébet Királyné Szálloda által forgalmazott termékek/szolgáltatás minőségével szemben tett fogyasztói bejelentés, melynek keretében a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényét érvényesítheti.

4/b, A panasz bejelentésének módja:**- szóbeli panasz:**

- személyesen szállodánkban (cím: 2100 Gödöllő, Dózsa György út 2.)
- telefonon a (28) 816-817-es telefonszámon

- írásbeli panasz:

- postai úton (2100, Gödöllő, Dózsa György út 2.)
- elektronikus levélben (info@ekhotel.hu)
- szállodánkban, a Vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal

4/c, Panaszkezelési határidők:

Az írásbeli panaszokat az Erzsébet Királyné Szálloda a jogszabályban előírt 30 naptári napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött postai leveleket is. Szállodánkban a fogyasztók számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat az Erzsébet Királyné Szálloda lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, s amennyiben ez nem lehetséges, vagy valamelyik fél ragaszkodik hozzá, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a fogyasztó egyetértése illetve mindkét fél aláírása 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 az Erzsébet Királyné Szálloda legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával 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.

4/d, 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 az Erzsébet Királyné Szálloda olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

4/e, A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához szükséges termék
- 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.

4/f, A panaszkezelés folyamata:

Szóbeli panasz: szóbeli panasz esetén – ha a panasz nem orvosolható azonnal, vagy valamelyik fél kérésére– jegyzőkönyvet kell felvenni. A panasz megválaszolása a panasztételtől számított – törvényben előírt – 30 naptári napon belül érdemben megtörténik.

Írásbeli panasz:

Vásárlók könyvi bejegyzés: A vásárlók könyvébe tett panaszt a törvényben előírt 30 naptári napon belül megválaszolja.

Elektronikus levél: Az elektronikus levélben érkezett panaszokat az Erzsébet Királyné Szálloda válaszolja meg. Határidő: 30 naptári nap

Postai levél: A postán érkezett panaszokat az Erzsébet Királyné Szálloda válaszolja meg. Határidő 30 naptári nap.

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

Az Erzsébet Királyné Szálloda a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőn belül továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

Az Erzsébet Királyné Szálloda panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

Laurán Csaba – Szállodaigazgató
Bánszki Bettina – Rooms Division Manager

5. Minőségi kifogás

Minőségi kifogást is érintő panaszok esetében 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 NGM rendelet szabályozza.

A minőségi kifogások megtételére a polgári törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak a megvásárolt termékre vonatkozó szavatosság és jótállási joga érvényesítése kapcsán van lehetősége.

6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

Határidők, bizonyítás

A 2014. március 15-től hatályos új polgári törvénykönyv alapján minden új termékekre/szolgáltatásra **2 év kellékszavatosság** vonatkozik **fogyasztói szerződés esetén**. A fogyasztói szerződés akkor jön létre, amikor szállodánkban természetes személy terméket vásárol.

Ennek értelmében a kellékszavatossági igények érvényesítésére rendelkezésre álló 2 év két részre tagolódik:

A szavatosság 2 évének első **6 hónapjában** az esetleges hibák esetén az Erzsébet Királyné Szálloda vagy a fogyasztó igényének megfelelően vagy vele megegyezve intézi a termékkel/szolgáltatással kapcsolatos minőségi kifogást, vagy lehetősége van arra, hogy bebizonyítsa: a termék annak nem rendeltetésszerű használata miatt hibásodott meg, esetleg természetes kopás következménye, de mindenképpen mentes gyártási hibáktól.

A termék **6. hónap utáni** meghibásodásai esetén a bizonyítási kényszer már a fogyasztót terheli, azaz vita esetén (vagyis ha a két fél nem tud megegyezni, hogy a hiba oka gyártási eredetű-e, vagy pedig más) neki kell szakvéleményt szereznie a hiba eredetéről.

7. Jogérvényesítés

7/a. A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei

A panasz elutasítására, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- Amennyiben az Erzsébet Királyné Szálloda panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megalégedésére történt, vagy a fogyasztó panaszát az Erzsébet Királyné Szálloda elutasította, a területileg illetékes **Békéltető Testületek** ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek, vagy a fogyasztónak a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a www.bekeltetes.hu oldalon, vagy szállodánkban. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bírósághoz** fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.
- Amennyiben az Erzsébet Királyné Szálloda 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

jogsabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhely szerint illetékes járási hivatalokhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu>

- Az Erzsébet Királyné Szálloda kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik a szálloda földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

7/b, Kapcsolódó mellékletek:

- *1. Melléklet:* Békéltető Testületek elérhetőségei

8. Adatkezelés

8/a, Jogalapok

- *a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól* szóló **19/2014. (IV.29) NGM rendelet**
- *a fogyasztóvédelemről* szóló **1997. évi CLV. törvény**
- *a kereskedelemről* szóló **2005. évi CLXIV. törvény**

8/b, A panaszok nyilvántartása:

Az Erzsébet Királyné Szálloda 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 Erzsébet Királyné Szálloda a 8/a pontban felsorolt jogszabályok vonatkozó rendelkezései alapján kezelni.

A nyilvántartás módja központilag történik.

9. Záró rendelkezések

9/a Hatálybalépés:

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Budapest, 2018. május

1. Melléklet

Békéltető Testületek elérhetőségei:

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

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

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