



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Art Hotel Szeged
6720 Szeged, Somogyi utca 16.
Adószám: 24199544-2-06

1. A panaszkezelési szabályzat célja

Az Art Hotel Szeged 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:**

Az Art Hotel Szeged számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szállodánk által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszaitkat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunkra. 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 az Art Hotel Szeged szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten az Art Hotel Szeged eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül szállodánkban, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be, s ne más szervhez, hatósághoz forduljanak. Nem minősül panasz, ha az ügyfél az Art Hotel Szegedtől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

- **A panaszos**

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki az Art Hotel Szeged szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerezési szándékkal kereste fel honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

- **A panasz bejelentésének módja:**

- | Szóbeli panasz | Írásbeli panasz |
|---|---|
| - személyesen szállodánkban, címünk 6720 Szeged, Somogyi utca 16. | - postai úton (6720 Szeged, Somogyi utca 16.) |
| - telefonon keresztül a (62) 592-888-as telefonszámon | - e-mail en (info@arthotelszeged.hu) |
| | - szállodánkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (6720 Szeged, Somogyi utca 16.) |

- **Panaszkezelési határidők**

Az írásbeli panaszokat az Art Hotel Szeged 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 az Art Hotel Szeged 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 az Art Hotel Szeged 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**

Az Art Hotel Szeged 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:

Az Art Hotel Szeged 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 az Art Hotel Szeged 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:

Az Art Hotel Szeged 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 az Art Hotel Szeged panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát az Art Hotel Szeged 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 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

honlap: 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

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

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

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 vagy 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@gymkik.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

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

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
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

Email: 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

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, web: www.pbkik.hu , 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 cím.: 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

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

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

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

Amennyiben az Art Hotel Szeged a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak.

- **A panaszok nyilvántartása:**

Az Art Hotel Szeged 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.

Art Hotel Szeged, 2015. december 01.