

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kreinbacher Birtok Látogatóközpont
H-8481, Somlóvásárhely, Somló hegy, hrsz. 022/14.
Adószám: 14600593-2-18

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	4.
4/e, A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok	5.
4/f, A panaszkezelés folyamata	5.
5. Minőségi kifogás	5.
6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén	6.
7. Jogérvényesítés	6.
7/a, A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei	6.
7/b, Kapcsolódó melléletek	6.
8. Adatkezelés	7.
8/a, Jogalapok	7.
8/b, A panaszok nyilvántartása	7.
9. Záró rendelkezések	7.
9/a, Hatálybalépés	7.
1. Melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei	8.

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A Somló Üdülőház Kft. (székhely: 9700 Szombathely, Árpád utca 28.) továbbiakban Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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:

A Kreinbacher Birtok Látogatóközpont számára a legfontosabb, hogy vásárlói mindig elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat a szálloda számára. A Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont magyarországi tevékenységével, szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat elsősorban a 4/b pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be. Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont kiskereskedelmi egységében vásárolt, vagy szállodai szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerzési szándékkal kereste fel a szállodát, a szálloda honlapját, Facebookoldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését. Panaszosnak minősül az a fogyasztó is, aki részt vett valamely, a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont által szervezett nyeremény- játéokban.

Minőségi kifogás:

A Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 a Látogatóközpontban, címünk *H-8481, Somlónásárhely, Somló hegy, hrsz. 022/14.*

telefonon a +36 88 236 420-as telefonszámon

Írásbeli panasz:

postai úton (*H-8481, Somlónásárhely, Somló hegy, PF. 3.*)

elektronikus levélben (reception@kreinbacher.hu)

Látogatóközpontban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (*H-8481, Somlónásárhely, Somló hegy, hrsz. 022/14.*)

4/c, Panaszkezelési határidők:

Az írásbeli panaszokat a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont lehetőség szerint helyben, azonnal meg-oldja, s amennyiben ez nem lehetséges, vagy valamelyik fél ragaszkodik hozzá, akkora szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a fogyasztó egyetértése, illetve mindkét fél aláírása mellett véglegesíti és egy példányát fogyasztónak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki – legkésőbb a panaszbeérkezésétől számított 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont válaszolja meg. Határidő: 30 naptári nap.

Postai levél: A postán érkezett panaszokat a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont válaszolja meg. Határidő 30 naptári nap.

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

A Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 iratjogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

A Kreinbacher Birtok Látogatóközpont panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni: Maul Kitti – turisztikai igazgató

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 amegvásárolt termékre vonatkozó szavatosság és jótállási joga érvényesítése kapcsánvan 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 a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megalégedésére történt, vagy a fogyasztó panaszát a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtevesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhely szerint illetékes járási hivatalokhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu>
- A Kreinbacher Birtok Látogatóközpont kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfelein megkereshetik a szálloda földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

7/b, Kapcsolódó mellékletek:

- 1. Melléklet: Békéltető Testületek elérhetőségei

8. Adatkezelés

8/a, Jögalapok:

- 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:

A Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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 a Kreinbacher Birtok Látogatóközpont 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. Aszabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Somlóvásárhely, 2022. július 10.

1. MELLÉKLET

A megyei szervezetek listája:

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Tel.: (+36) 76 501 525, 501 532

Mobil: (+36) 70 938 4765

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.E-mail:

bekeltetes@bmkik.hu 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: 46/501-090 (új ügyek), 46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)

E-mail: bekeltetes@bokik.hu www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap cím: bekeltet.bkik.hu

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Kamarai

kapcsolattartó: Jerney Zoltán

Telefon: +36-62/554-250/118

Ügyfélfogadás: H-P: 9.00-11.00 között

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület Fejér

Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Szabó Brigitta békéltető testületi ügyintéző, ügyfélszolgálati koordinátor, telefon: 06-22/510-310

Fax: 06-22-510-312

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: <https://www.bekeltetesfejer.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

email: bekeltetotestulet@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

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Levélcím: 3300 Eger, Postafiók 440.

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

Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park. 8. III. emelet 303-304. szoba.

E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

telefon: 20/373-2570

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető

Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010

Fax: 06-34-316-259

E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

<https://kem-bekeltetes.hu/>

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.

Telefon: 06-32-520-860

E-mail: nkik@nkik.hu

Web: www.nkik.hu, www.bekeltetes-nograd.hu

A testület hivatali kapujának elérhetősége: KRID: 166469396

Baranya Megyei Békéltető Testület Cím:

7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,
Telefon: +36-72/507-154, 20/283-3422
KRID: 667360112
E-mail: info@baranyabekeltetes.huweb:
www.baranyabekeltetes.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.
Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Telefon: 06-1-792-7881
Honlapunk: <http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.phpvagy>
www.pestmegeibekelteto.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefon: 06-82-501-000, 06-82-501-026
e-mail cím: skik@skik.huwww.skik.hu

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

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: 06-42-420-180
Fax: 06-42-420-180
E-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület Cím:

7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefon: 06-74-411-661
Mobil: 06-30-664-2130
E-mail: kamara@tmkik.hu, monus.greta@tmkik.hu

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Ügyfélfogadás: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Telefon: 06-94-312-356, 06-94-506-645
Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs e-mail: bea@vmkik.hu
Dr. Kövesdi Zoltán Békéltető Testület elnöke
telefon: 30/9566-708

Veszprém Megyei Békéltető Testület

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

Telefon: ügyfélfogadási időben: 06-88-814-121, a kamara titkársága: 06 88 814-111

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Hivatali kapu KRID, rövid név: 262219313, VKIKBT

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<http://www.bekelteteszala.hu/>

2. MELLÉKLET

Vendégpanasz jegyzőkönyv

Panaszkezelési határidő: 30 nap

Panaszos neve:

Panaszos lakcíme:

Panaszos fél elérhetősége, ahol kereshetjük:

A panasz előterjesztésének helye, módja:

Panasz felvételének dátuma:

Panasz felvevő neve:

Panasz kezelő neve:

A panasz részletes leírása (a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke):