

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az alábbi dokumentumban ismertetjük a vendégpanasz kezelési eljárásrendet. A szervezett folyamat magában foglalja az alábbi sarokpontokat: reklamáció felvétele, reklamáció kiértékelése, válaszadás, intézkedés.

Kisbojtár Vendéglő  
6090 Kunszentmiklós, Kossuth Lajos utca 28.

## A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA

A FA-TÁNYÉR BT által üzemeltetett Kisbojtár Vendéglő (székhely: 6090 Kunszentmiklós, Kossuth Lajos utca 28.) vendégei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

## A SZABÁLYZAT ALAPELVEI

A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve: A Kisbojtár Vendéglő számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szálláshelyünk által nyújtott szolgáltatásokkal. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. A Kisbojtár Vendéglő 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. Ezen felül a panaszos tájékoztatást kap arról, hogy panaszával mely hatósághoz fordulhat.

## A SZABÁLYZAT HATÁLYA

### ***Személyi hatály***

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Kisbojtár Vendéglőben dolgozó minden munkatársra, aki vendéggel közvetlen kapcsolatba kerül. Ezen munkatársak 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.

## RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

### ***A panasz***

A panasz a szálláshely szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Kisbojtár Vendéglő eljárását kéri. Kérjük vendégeinket, hogy kifogásaikat közvetlenül Szálláshelyünkön, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be, s ne más szervhez, hatósághoz forduljanak. Nem minősül panasznak, ha a vendég a Kisbojtár Vendéglőtől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

**Panaszos** lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Kisbojtár Vendéglő szolgáltatásait igénybe vette.

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

- szóbeli panasz
- személyesen a Kisbojtár Vendéglőben, címünk 6090 Kunszentmiklós, Kossuth Lajos utca 28.
- telefonon keresztül a 06-20-9-466-558-as telefonszámon
- írásbeli panasz
- postai úton: Kisbojtár Vendéglő 6090 Kunszentmiklós, Kossuth Lajos utca 28.

- elektronikus levélben: fatanyerbt@gmail.com
- Kisbojtár Vendéglőben a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal
- panaszkezelési határidők

**Az írásbeli panaszokat** a Kisbojtár Vendéglő a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja, írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött leveleket is. A Kisbojtár Vendéglő a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezeli.

**A szóbeli panaszokat** a Kisbojtár Vendéglő 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 Kisbojtár Vendéglő 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 Kisbojtár Vendéglő 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 vendég 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.
- A vendég fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

### **A panasz nyilvántartása**

A Kisbojtár Vendéglő 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 Kisbojtár Vendéglő 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

### **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 Kisbojtár Vendéglő 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 Kisbojtár Vendéglő 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 a vendég a lent szereplő testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

### **Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök**

A Kisbojtár Vendéglő panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

Mészáros Péter tulajdonos, ügyvezető igazgató.

### **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 Kisbojtár Vendéglő panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a Kisbojtár Vendéglő elutasította, a területileg illetékes Békéltető Testületek ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő vendégnek 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.

## **ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Kisbajtár Vendéglő, 2023. 11. 29.