



## **1. A panaszkezelési szabályzat célja:**

Az Albert Panzió (1163 Bp Borotvás 41. ) 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
- Vendég elégedettség elve: Az Albert Panzió számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig

elégedettek legyenek a panzió által nyújtott szolgáltatással, melyre figyelemmel panaszaikat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni és a jelen

Szabályzatban rögzítettek szerint meg kell válaszolni

- Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

## **3. A szabályzat hatálya**

3.1. Személyi hatály: Jelen szabályzat hatálya kiterjed az Albert Panzióban dolgozó minden munkatársra, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3.2. Tárgyi hatály: A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki.

### **3.3. Részletes rendelkezések**

#### **3.3.1. A panasz**



A panasz az Albert Panzió szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden kifogás,

mellyel kapcsolatban a vendég az Albert Panzió eljárását kéri. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél

a Szállodától általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

3.3.2.A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján

fogyasztónak minősülő személy, aki az Albert Panzió szolgáltatásait igénybe vette, vagy a panziói

szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

3.3.3. A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz: helyben személyes közléssel vagy telefonon keresztül a 06-1/ 403 8276 telefonszámon

- írásbeli panasz

- személyesen a szállodában a vásárok könyvébe történő beírással

címre

- postai úton: Albert Panzió 1163 Bp. Borotvás 41

- elektronikus úton az Albert Panzió weboldalán található bejelentő felületen

3.3.4. Panaszkezelési határidők:

A szóbeli panaszt a panzió recepciósa azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem



lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a felvett jegyzőkönyvet a vendég részére legkésőbb 30 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg kerül megküldésre.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Albert Panziógyedi azonosítószámmal látja el.

A jegyzőkönyv felvételekor az Albert Panzió legalább az alábbi adatokat rögzíti:

—

a panaszos neve, lakcíme (székhelye), levelezési címe,

—

a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

—

a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

—

az Albert Panzió 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 fogyasztó aláírása,



☐

a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

☐

telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panaszkezelés folyamán az ügyféltől a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt az alábbi adatok kérhetők:

a panaszos neve, lakcíme (székhelye), levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja,  
meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás

### 3.3.5. A panasz kezelése

az Albert Panzió 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.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

az Albert Panzió panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:



- recepciós, üzletvezető
- a társaság jogi képviselője

### 3.3.6. A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### 3.3.7 A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

Az írásbeli panaszt az Albert Panzió- ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg.

A panaszt elutasító álláspontot minden esetben indokolni kell.

### 3.3.8. Amennyiben az Albert Panzió panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megalégedésére

történt, vagy a panaszát az Albert Panzió 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 listája elérhető a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) oldalon.



A panaszosnak küldött tájékoztatásában az Albert Panzió feltünteti az illetékes hatóság, illetve a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Az Albert Panzió általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A panaszosnak lehetősége van továbbá bírósághoz fordulni.

Amennyiben az Albert Panzió 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 lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A

járási hivatalok elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu>

#### **4. A panaszok nyilvántartása:**

az Albert Panzió 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

korigálni és összefoglalni



az Albert Panzió a panasz (panaszról felvett jegyzőkönyv) és a válasz másolati példányának megőrzéséről három évig köteles gondoskodni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

4.1 A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó

által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által

tett fogyasztói panasz kivizsgálása mellőzhető.

5. Záró rendelkezések:

A vendégpanaszok kezelésére a Jelen Szabályzat, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV.

törvény, a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadók.

6. Hatálybalépés: A jelen Szabályzatot 2023. január 1. napjától kezdődően a Szabályzat visszavonásáig kell alkalmazni.