

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**Harmónia Panzió 3412 Bogács Őz u 12.**

**üzemeltető: Herbaker Kft 4400 Nyíregyháza Zrínyi út 8-10**

**Adószám: 12849716-2-15**

### 1. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA

A Herbaker Kft. által üzemeltetett Harmónia Panzió (3412 Bogács Őz u 12. ) továbbiakban: Harmónia Panzió 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:

A Harmónia Panzió számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a panzió által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszaikat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. Panziónk 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. Ezen felül a panaszos tájékoztatást kap arról, hogy panaszával mely hatósághoz fordulhat.

### 3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

- Személyi hatály

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a panzióban 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 panasznak nem minősülő bejelentések kezelésére.

### 4. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

- A panasz

A panasz a Harmónia Panzió szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Harmónia Panzió eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül panzióunkban, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Harmónia Panziótól 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 Harmónia Panzió szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerzési szándékkal kereste fel honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

- A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz
- írásbeli panasz
- panaszkezelési határidők
- személyesen panzióinkban, címünk 3412 Bogács Őz u. 12
- telefonon keresztül a 06-30-2-999-628 -as telefonszámon
- postai úton (Herbaker Kft 4400 Nyíregyháza Zrínyi út 8-10 .)
- elektronikus levélben (panzioharmonia@gmail.com)
- panzióinkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal. (.Harmónia Panzió3412 Bogács Őz u 12)

Az írásbeli panaszokat a Harmónia Panzió a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött leveleket is. Panzióinkban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat a Harmónia Panzió azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint helyben, a vizsgálatot követően azonnal meg is oldja, 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 Harmónia Panzió 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 Harmónia 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.

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 kivizsgálása:

A Harmónia 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.

- A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok:

Az ügyfél fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

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 Harmónia Panzió 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 19/2014 (V.29.) NGM rendelet szabályozza.

- A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

A Harmónia Panzió 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 az alább feltüntetett testületekhez illetve hatóságokhoz fordulhat.

- Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

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

Magyar János – ügyvezető igazgató  
Magyar Jánosné – tulajdonos

- 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 Harmónia Panzió panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a Harmónia 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 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: 06-76-501-525, 501-5032

Fax: 06-76-501-53

Levelezési cím: Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6001 Kecskemét Pf. 228.

E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.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: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

honlap: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.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)

honlap: <http://www.bekeltetes-csongrad.hu>

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6. Telefon: 06-22/510-310 Fax: 06-22-510-312 e-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu); [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@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@gysmkik.hu](mailto:bekelteto@gysmkik.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 Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület  
Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Telefon: 06-36-416-660/105 mellék  
Fax: 06-36-323-615  
E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület  
Cím: 5000 Szolnok, Verseggy 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: 06-34-513-010  
Fax: 06-34-316-259  
Email: bekeltetes@kemkik.hu  
Honlap: [www.kemkik.hu](http://www.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  
Honlap: [www.nkik.hu](http://www.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,  
Honlap: [www.pbkik.hu](http://www.pbkik.hu) , [www.pecsikamara.hu](http://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,  
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  
Honlap: <http://www.bekeltetes.hu/>

Amennyiben a Harmónia 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>

• A panaszok nyilvántartása:

A Harmónia 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 korrigálni és összefoglalni. A Harmónia Panzió 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: 2020.07.20

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Bogács, 2020.07.20.

