



Panaszkezelési szabályzat

1. A panaszkezelési szabályzat célja:

A Bazilika alatt Panzió (Penres a.s.Magyarországi Fióktelepe. székhely: 2500 Esztergom, Batthyány Lajos utca 7.) 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: A Bazilika alatt Panzió számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szálloda által nyújtott szolgáltatással, melyre figyelemmel panaszukat 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 a Bazilika alatt 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 a Bazilika alatt Panzió szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden kifogás, mellyel kapcsolatban a vendég a Bazilika alatt Panzió eljárását kéri. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a panziótól 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 a Bazilika alatt Panzió szolgáltatásait igénybe vette, vagy a szállodai szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

3.3.3. A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz: helyben személyes közléssel vagy telefonon keresztül a +36 33 520-685 telefonszámon
- írásbeli panasz
- személyesen a panzióban a vásárok könyvébe történő beírással
- postai úton: Penres a.s.Magyarországi Fióktelepe 2500 Esztergom, Batthyány Lajos utca 7 címre
- elektronikus levélben az info@bazilika.eu e-mail címre
- elektronikus úton a Bazilika alatt Panzió weboldalán található vendégpanasz bejelentő felületen (www.bazilika.eu)

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 a Bazilika alatt Panzió egyedi azonosítószámmal látja el.

A jegyzőkönyv felvételekor a Bazilika alatt 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,
- a Bazilika alatt 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

A Bazilika alatt 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:

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

- Igazgató
- recepció
- 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 a Bazilika alatt 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 a Bazilika alatt Panzió panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a Bazilika alatt 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 oldalon.

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

A Bazilika alatt Panzió általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A panaszosnak lehetősége van továbbá bírósághoz fordulni.

Amennyiben a Bazilika alatt 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, megtevesztette 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:

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

4.1A 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 2024.január 1. napjától kezdődően a Szabályzat visszavonásáig kell alkalmazni.

Fehér Miklós ügyvezető igazgató

Penres a.s.Magyarországi

Fióktelepe.