



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hotel Villa Völgy **** Wellness & Konferencia

3300 Eger, Tulipánkert u. 5.

Adószám: 11810023-2-10

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A Villa Völgy Kft. (székhely: 3300 Eger, Tulipánkert u. 5., továbbiakban: Hotel Villa Völgy ****) 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 Hotel Villa Völgy **** számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szálloda által nyújtott szolgáltatásokkal. Éppen ezért panaszaikat pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunkra. Szállodánk a panaszvizsgálat 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 szálloda összes szervezeti egységére a Hotel Villa Völgy ****-ben 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 panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére, továbbá a kivizsgálás módjára és az esetleges következményekre.

4. Részletes rendelkezések

- A panasz:

A panasz a Hotel Villa Völgy **** szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Hotel Villa Völgy **** eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül szállodánkban, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be.

- A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Hotel Villa Völgy **** szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerezési szándékkal kereste fel honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

- A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz: személyesen a szálloda recepciójánál, címünk 3300 Eger, Tulipánkert u. 5. vagy telefonon keresztül a (36) 321-664; (30) 828 3938 telefonszámon

- írásbeli panasz: postai úton (3300 Eger, Tulipánkert u. 5.) vagy elektronikus levélben (sales@hotelvillavolgy.hu; catering@hotelvillavolgy.hu) vagy szállodánkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (3300 Eger, Tulipánkert u. 5.)

- Panaszkezelési határidők:

Az írásbeli panaszokat a Hotel Villa Völgy **** a jogszabályban előírt **30 napon** belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségekre küldött leveleket is. Szállodánkban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat a Hotel Villa Völgy **** 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 Hotel Villa Völgy **** 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 felmerülő panasz /reklamáció esetében arra törekszik a szálloda, hogy az esetleges panaszok a helyszínen a vendég megelégedésére rendezésre kerüljön (közvetlenül a szállodában foglalt és közvetítőn keresztül foglalt vendégek esetében is), szem előtt tartva a rendelkezésre álló feltételeket és az utasítás szabályait.

Kárpótlási igény esetén a recepció az Értékesítési vezetővel/Üzletvezetővel/Ügyvezető igazgatóval egyeztetve dönthet a kompenzációról és annak mértékéről.

A Hotel Villa Völgy **** 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 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 Hotel Villa Völgy **** 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 közzéte:

A Hotel Villa Völgy **** a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közzéte 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:

Oczella József – Ügyvezető Igazgató

Boldizsár Adrián – Üzletvezető

Kis Georgina - Értékesítési vezető

- 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 Hotel Villa Völgy **** panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt 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 oldalon.** Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

Amennyiben a Hotel Villa Völgy **** 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>**

- **A panaszok nyilvántartása:**

A Hotel Villa Völgy **** az írásban érkezett panaszokat a vásárlók könyvébe történő bejegyzés esetén 5 évig tárolja.

Eger, 2022. január 1. Hotel Villa Völgy **** Wellness & Konferencia