



8000 Székesfehérvár, Szárcsa u. 1.
Tel.:+36-22/325-700
szarcsa@szarcsa.hu; www.szarcsa.hu

Panaszkezelési szabályzat

1. A panaszkezelés

A Szárcsa Bt. (8000 Székesfehérvár, Szárcsa utca 1.) vendégek panaszának hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

A Szárcsa Bt. számára fontos, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szálloda és az étterem által nyújtott szolgáltatásokkal. Ebből kifolyólag a panaszokat teljes körűen, egyenlő eljárás keretében vizsgáljuk ki. A válaszadás során részletesen kitérünk a panasz kivizsgálásának eredményére.

A vendég panaszát, amely a szálloda és étterem szolgáltatásaival, vagy mulasztásával szemben felmerülő kifogás az alábbi módokon lehet megtenni:

- szóban: személyesen szállodánkban (8000 Székesfehérvár, Szárcsa utca 1.)
- írásban:
 - postai úton (Szárcsa Hotel 8000 Székesfehérvár, Szárcsa u.1.)
 - elektronikus levélben (iroda@szarcsa.hu)
 - szállodánkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli bejegyzéssel

2. Az érintettek köre

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Szárcsa Hotel és Étterem szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerzési szándékkal kereste fel honlapját, közösségi média oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

3. Határidők

Az írásbeli panaszokat a Szárcsa Hotel a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. A szóbeli panaszokat a Szárcsa Hotel azonnal

megvizsgálja és lehetőség szerint helyben, a vizsgálatot követően azonnal meg is oldja.

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.

4. A kezelt adatok köre panaszbejelentés esetén:

- panaszt tevő 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 panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, ill. a 2018. évi XXXVIII. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek az Európai Unió adatvédelmi reformjával összefüggő módosításáról, valamint más kapcsolódó törvények módosításáról szóló rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

5. Az adatkezeléssel érintett tevékenység és folyamata

A Szárcsa Bt. panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

Ritter Judit – ügyvezető igazgató

Hofman Zsolt – üzletvezető

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett

Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310, e-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Székesfehérvári Törvényszék

Cím: 8000 Székesfehérvár, Dózsa György út 1.,

Levelezési cím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 251.

Központi telefonszámok: 06-22/313-336, 06-22/316-524,

E-mail: birosag@szfvar.birosag.hu

6. A panaszok nyilvántartása

A Szárcsa Bt. 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

7. Záró rendelkezések

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Székesfehérvár, 2024. 10. 01.