



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

CAMELL PREMIUM RESORT**superior**

9740, Bük Európa út 18.

Adószám: 13311207-2-41

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A Büki Fejlesztési és Beruházási Kft. (székhely: 1037 Budapest, Montevideo utca 6. I. emelet, továbbiakban: Caramell Premium Resort****superior) 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 Caramell Premium Resort****superior számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szálloda által nyújtott szolgáltatásokkal. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunkra. Szállodánk 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 szálloda összes szervezeti egységére a Caramell Premium Resort****superiorban 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, továbbá a kivizsgálás módjára és az esetleges következményekre.

4. Részletes rendelkezések

- *A panasz*

A panasz a Caramell Premium Resort****superior szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Caramell Premium Resort****superior eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül szállodánkban, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Caramell Premium Resort****superior-tól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

- *A panaszos:*

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Caramell Premium Resort****superior 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*

- személyesen a szálloda recepciójánál, címünk 9737, Bük Európa út 18.

- telefonon keresztül a (94) 558 030-as telefonszámon

- *írásbeli panasz*

- postai úton (1037 Budapest, Montevideo utca 6. I. emelet)

- elektronikus levélben (reservation@caramell.hu)

- szállodánkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (9740, Bük Európa út 18.)

- **panaszkezelési határidők**

Az írásbeli panaszokat a Caramell Premium Resort****superior a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött leveleket is. Szállodánkban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat a Caramell Premium Resort****superior 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.

Amennyiben a panaszkezelési eljárás a megadott határidőn belül a Panaszos/Vendég visszajelzési kötelezettségének elmulasztása miatt nem zárható le, abban az esetben a panaszkezelési eljárás újabb 30 nappal automatikusan meghosszabbodik. Szálloda ebben az esetben a panaszfelvételi jegyzőkönyvet az eredeti nyilvántartási szám alatt, egy aljegyzőkönyvben vezeti tovább.

A jegyzőkönyv felvételekor a Caramell Premium Resort****superior 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 az ügyeletes vezető saját hatáskörében, továbbá a Szállodaigazgatóval/Pénzügyi vezetővel egyeztetve dönthet a kompenzációról és annak mértékéről.

A Caramell Premium Resort****superior 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 Caramell Premium Resort****superior 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 közzlése:

A Caramell Premium Resort****superior a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közzlő 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 Caramell Premium Resort****superior panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

Csere András – Szállodaigazgató

Kun Beáta – Pénzügyi 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 Caramell Premium Resort****superior panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a Caramell Premium Resort****superior 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 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

honlap: 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

honlap: 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

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

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

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: 06-22/510-310

Fax: 06-22-510-312

e-mail: bekeltetes@fmkik.hu;

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@gymkik.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, Versegly 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

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

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, 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 Caramell Premium Resort****superior 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 Caramell Premium Resort****superior 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 Caramell Premium Resort****superior 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
- Másodpéldány megőrzésének helye: 9740 Bük, Európa út 18., Szállodaigazgatói iroda, panaszkezelési mappa (elzártan)

5. Záró rendelkezések

- **Hatálybalépés:**

Jelen szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Caramell Premium Resort****superior, 2018.12.20.