



Panaszkezelési szabályzat

1. A panaszkezelési szabályzat célja:

A Kapos Hotel (Somogyi Korona Zrt. székhely: 7400 Kaposvár, Ady E.u.2.) 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 Kapos Hotel számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szálloda által nyújtott szolgáltatással, melyre figyelemmel panaszaikat 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 Kapos Hotelben 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 Kapos Hotel szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden kifogás, mellyel kapcsolatban a vendég a Kapos Hotel eljárását kéri. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Szállodától 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 Kapos Hotel 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 06/82/ 458-580 telefonszámon
- írásbeli panasz
- személyesen a szállodában a vásárok könyvébe történő beírással
- postai úton: Somogyi Korona Zrt. 7400 Kaposvár, Ady E.u.2. címre
- elektronikus levélben az info@kaposhotel.hu e-mail címre
- elektronikus úton a Kapos Hotel weboldalán található vendégpanasz bejelentő felületen (www.kaposhotel.hu)

3.3.4. Panaszkezelési határidők:

A szóbeli panaszt a szálloda 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 Kapos Hotel egyedi azonosítószámmal látja el.

A jegyzőkönyv felvételekor az Kapos Hotel 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 Kapos Hotel 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

Az Kapos Hotel 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 Kapos Hotel panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- marketing vezető
- recepció, étteremvezető
- 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 Kapos Hotel - 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 az Kapos Hotel panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megalégedésére történt, vagy a panaszt az Kapos Hotel 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 Kapos Hotel feltünteti az illetékes hatóság, illetve a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A Kapos Hotel általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A panaszosnak lehetősége van továbbá bírósághoz fordulni.

Amennyiben az Kapos Hotel 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:

Az Kapos Hotel 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

Az Kapos Hotel 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 2023.január 1. napjától kezdődően a Szabályzat visszavonásáig kell alkalmazni.

Franz Maier vezérigazgató

Somogyi Korona Zrt.