

ZSELICVAD VENDÉGHÁZ

7475 Bószénfa, Malom u. 3.

+36 20 977 6289; danine.udvardy.tunde@uni-mate.hu

<https://szarvasfarm.hu/>; <https://www.facebook.com/boszenfai.szarvasfarm>



Zselicvad Vendégház

7475 Bószénfa, Malom utca 3.

üzemeltető:

MATE Tangazdaság Nonprofit Kft.

2100 Gödöllő, Páter Károly utca 1.

Adószám:18671290-2-13

1. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA

A MATE Tangazdaság által üzemeltetett Zselicvad Vendégház 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 Zselicvad Vendégház számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a vendégház által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszaitat teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunkra. Vendégházunk a panasz kivizsgálást 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 vendégházban 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.

4. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

❖ **A panasz:**

A panasz a Zselicvad Vendégház szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Zselicvad Vendégház eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül vendégházunkban vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Zselicvad Vendégház általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

ZSELICVAD VENDÉGHÁZ

7475 Bószénfa, Malom u. 3.

+36 20 977 6289; danine.udvardy.tunde@uni-mate.hu

<https://szarvasfarm.hu/> ; <https://www.facebook.com/boszenfai.szarvasfarm>



❖ A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Zselicvad Vendégház szolgáltatásait igénybe vette, vagy információ szerzési szándékkal kereste fel honlapját, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

❖ A panasz bejelentésének módja és helyei:

- szóbeli panasz
- írásbeli panasz
- személyesen a Zselicvad Vendégházban; 7475 Bószénfa, Malom utca 3.
- telefonon keresztül; +3620/977-6289
- postai úton; Zselicvad Vendégház, 7475 Bószénfa, Malom utca 3.
- elektronikus levélben; info@szarvasfarm.hu
- a Zselicvad Vendégházban lévő Vásárlók Könyvébe tett írásbeli panasszal; Bószénfa, Malom utca 3.

Az írásbeli panaszokat a Zselicvad Vendégházban a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött leveleket is. Vendégházunkban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat a Zselicvad Vendégház 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 Zselicvad Vendégház 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.

ZSELICVAD VENDÉGHÁZ

7475 Bószénfa, Malom u. 3.

+36 20 977 6289; danine.udvardy.tunde@uni-mate.hu

<https://szarvasfarm.hu/> ; <https://www.facebook.com/boszenfai.szarvasfarm>



❖ A panasz kezelése:

A Zselicvad Vendégház 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 Zselicvad Vendégház 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:

Az ügyfél fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar.

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 Zselicvad Vendégház a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha

ZSELICVAD VENDÉGHÁZ

7475 Bószénfa, Malom u. 3.

+36 20 977 6289; danine.udvardy.tunde@uni-mate.hu

<https://szarvasfarm.hu/> ; <https://www.facebook.com/boszenfai.szarvasfarm>



az érdemi döntést közlő 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 Zselicvad Vendégház panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

Lajtos Ágnes – ügyvezető igazgató, MATE Tangazdaság Nonprofit Kft.

Nagy János – egységvezető, MATE Tangazdaság Nonprofit Kft.

❖ 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 Zselicvad Vendégház panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a Zselicvad Vendégház 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 kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein lehet eljárást kezdeményeznie.

A Somogy Vármegyei Békéltető testület illetékessége 2024.01.01-től a Baranya Vármegyei Békéltető Testülethez tartozik.

- Székhely: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

- Telefon: +3672/507-154; (20) 283-3422

-E-mail: info@baranyabekeltetes.hu;

Az ügyfelek a békéltető eljárásról tájékoztatást a www.baranyabekeltetes.hu weblapon találhatnak.

Amennyiben a Zselicvad Vendégház 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 Zselicvad Vendégház 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.

ZSELICVAD VENDÉGHÁZ

7475 Bószénfa, Malom u. 3.

+36 20 977 6289; danine.udvardy.tunde@uni-mate.hu

<https://szarvasfarm.hu/> ; <https://www.facebook.com/boszenfai.szarvasfarm>



A Zselicvad Vendégház 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

5. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

❖ **Hatálybalépés:**

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni.

Zselicvad Vendégház (MATE Tangazdaság Nonprofit Kft.)
Bószénfa, 2025.07.01.