

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Uni-Hostel Diákotthon

3515, Miskolc-Egyetemváros, Egyetem út 17.

Adószám: 19253055-2-05

1. A panaszkezelési szabályzat célja

Az Uni-Hostel Diákotthon (székhely: 3515 Miskolc-Egyetemváros, Egyetem út 17., továbbiakban: **Uni-Hostel Diákotthon**) 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:*

Az Uni-Hostel Diákotthon számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szállodánk által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számunka. 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 szálláshelyünkön 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.

4. Részletes rendelkezések

- A panasz

A panasz az Uni-Hostel Diákotthon szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten az Uni-Hostel Diákotthon eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül szálláshelyünkön, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Uni-Hostel Diákotthontól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

- **A panaszos:**

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki az Uni-Hostel Diákothton szolgáltatásait igénybe vette, vagy információszerzési szándékkal kereste fel honlapját, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését.

- **A panasz bejelentésének módja és helyei:**

- ***szóbeli panasz***

- személyesen szálláshelyünkön, címünk 3515 Miskolc-Egyetemváros, Egyetem út 17.

- telefonon keresztül a (46)560-322-es telefonszámon hétfőtől-csütörtökig 9:00-15:00 óráig, pénteken 9:00-11:00 óráig

- ***írásbeli panasz***

- postai úton (Uni-Hostel Diákothton, 3515 Miskolc-Egyetemváros, Egyetem út 17.)

- elektronikus levélben (szallas@uni-hotel.hu) 0-24 óráig

- **panaszkezelési határidők**

Az írásbeli panaszokat az Uni-Hostel Diákothton a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött leveleket is.

A szóbeli panaszokat az Uni-Hostel Diákothton 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 az Uni-Hostel Diákothton 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 szálláshely 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**

Az Uni-Hostel Diákothton 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 az Uni-Hostel Diákothton 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. Üres nyomtatványt a recepción tud igényelni.

- A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

Az Uni-Hostel Diákothton a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha 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:

Az Uni-Hostel Diákothton panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

Batta Krisztina - Uni-Hostel Diákothton menedzser

- **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 az Uni-Hostel Diákothton panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát az Uni-Hostel Diákothton 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, Verseggy 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 az Uni-Hostel Diákothton 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:**

Az Uni-Hostel Diákothton 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 Uni-Hostel Diákotthon az írásban érkezett panaszokat jól beazonosítható és visszakereshető módon tárolja az alábbi határidőig:

- 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. Uni-Hostel Diákotthon, 2024.01.01.