Adószám: 11144946-2-09
Cégbíróság: Debreceni Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzék szám: 09-09-001908

Hajdúnánási Gyógyfürdő Korlátolt Felelősségű Társaság
4080 Hajdúnánás, Fürdő u. 7.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba lépés dátuma: 2023. augusztus 1.

Hajdúnánási Gyógyfürdő Kft.
4080 Hajdúnánás, Fürdő u. 7.
Adószám: 11144946-2-09
Cégjsz.: 09-09-001908
Bankszla.: 11738077-20003081 (1)

.....

Bagi Zsolt
ügyvezető

TARTALOMJEGYZÉK

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT 1
TARTALOMJEGYZÉK 1
ÁLTALÁNOS RÉSZ 2
Bevezetés 2
A szabályzat célja 2
Alapelvek 2
A szabályzat hatálya és kapcsolódó jogszabályok 2
Fogalmi meghatározások 3
A szabályzat elérhetősége 4
Panaszkezelés menete 4
Panasz bejelentése, rögzítése 4
Szóbeli panasz 4
Írásbeli panasz 4
Bejelentés írásbeli panasz esetén 4
Panasz kivizsgálása és megválaszolása 5
Szóbeli panasz 5
Írásbeli panasz 5
A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől: 5
Írásbeli panaszkezelés folyamatának bemutatása 6
Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről 6
A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére 6
FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ 7

ÁLTALÁNOS RÉSZ

Bevezetés

Jelen szabályzat a Hajdúnánási Gyógyfürdő Korlátolt Felelősségű Társaság tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

Cím: 4080 Hajdúnánás, Fürdő u. 7.
Levelezési cím: 4080 Hajdúnánás, Fürdő u. 7.
Telefon: 06-52-381-858
Email: info.gyogyfurdo@nanasholding.hu
Cégjegyzékszám: 09-09-001908, Debreceni Törvényszék Cégbírósága

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja az Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése, a szolgáltató és az ügyfél között felmerülő esetleges jogvitákat békésen rendezze. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

Alapelvek

Kiemelt feladatként kezeljük Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.
Társaságunk a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

A szabályzat hatálya és kapcsolódó jogszabályok

A szabályzat

a) alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára,
b) tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével (reklamáció) eljárási rendjére terjed ki.
c) A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek föl.

Vonatkozó jogszabályok, egyéb utasítások:

1. A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről
2. 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
3. 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
4. Hajdúnánás Városi Önkormányzat Képviselő-testületének 16/2009 (VI.27.) sz. rendelete a távhőszolgáltatásról, a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjáról, és a díjalkalmazás feltételeiről
5. 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről
6. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
7. 2016/679 EU Rendelet (GDPR)
8. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv.

Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban-szóban vagy írásban tett észrevételével, bejelentés (reklamáció)
- **Jogos panasz:** ha az ügyfél nem azt kapta, amit a szerződésben vállaltunk, vagy amit a hatályos jogszabályok előírnak, tehát valamilyen hibát, mulasztást követtünk el vele szemben.
- **Nem jogos panasz:** ha az ügyfél nem azt kapta, amit várt, de maradéktalanul teljesítettük, amit a szerződésben vállaltunk és a hatályos jogszabályokat betartva jártunk el.

  Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági táraság vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a felsoroltak bármelyikének képviselője.
- **Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttvéve.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett. A meghatalmazást minimum teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, ügyfélszolgálati irodában elérhetővé, illetve közzéteszi.

Panaszkezelés menete

Bejelentésre jogosult: az ügyfél; az ügyfél képviseletében eljáró személy, amennyiben képviseleti jogát igazolja; az ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság által nyújtott/nyújtandó szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá az ügyfélnek nem minősülő természetes és jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb szolgáltatással összefüggő egyéb tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

- ***személyesen*** az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Az Ügyfélszolgálat címe: 4080 Hajdúnánás, Fürdő u. 7.

Pénztári nyitva tartás és ügyfélfogadás a házi szabályzat szerint történik.

– ***telefonon***: 06-52-381-858 telefonszámon, az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében.

Írásbeli panasz:

- személyesen - az Ügyfélszolgálati irodában
- postai úton (4080 Hajdúnánás, Fürdő u. 7.)
- elektronikus levélben: a Hajdúnánási Gyógyfürdő Kft. azonosított elektronikus bejelentések fogadására kialakított elérhetősége: info.gyogyfurdo@nanasholding.hu

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni.
Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a panaszkérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább teljes bizonyító erejű - eredeti meghatalmazást.

Elektronikus úton küldött levelekre érdemi választ, ügyintézést abban az esetben tudunk biztosítani, ha megkeresését info.gyogyfurdo@nanasholding.hu email címen keresztül juttatják el Társaságunkhoz.

Panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panasz

a) Személyes: (Ügyfélszolgálati iroda)

A szóbeli panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Egyebekben a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyintéző **köteles jegyzőkönyvet felvenni** és a fogyasztónak átadni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

a) az ügyfél neve;
b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

b) Telefonon: (Telefonos ügyfélszolgálat)

A beszélgetés és a kijelzett telefonszám rögzítésre kerül. A hangfelvételt 5 évig megőrizzük, azt a fogyasztókérésére díjmentesen átadjuk. A megőrzési határidő leteltét követően az archivált beszélgetést *törölni kell,* mely az informatikai munkatársak feladata, annak megtörténtét dokumentálni kell.

Társaságunk **Telefonos ügyfélszolgálata 06-52-381-858** telefonszámon érhető el,elérhetősége a személyes ügyfélszolgálat munkarendjével megegyező.

Valamennyi bejövő hívás Társaságunk Szervező és Dokumentumkezelő rendszerébe rögzítésre kerül az ügyintézők által, azok további ügymenete a telefonos bejelentések szabályozott folyamata alapján történik.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panaszközlését követő **15 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni, és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva,valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

a) neve;
b) ügyfélszám;

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
d) telefonszáma;
e) értesítés módja;
f) panasszal érintett szolgáltatás
g) panasz leírása, oka;
h) panaszos igénye;
i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a 2016/679 EU Rendelet rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Írásbeli panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után az illetékes osztály felé történő szignálás következik, majd megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatal**ra.

A döntésnek három fajtája van:
1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panaszeljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, e-mailben, telefonon stb.) A válaszlevél megírása után az ügyintéző minősíti a levelet (jogos/nem jogos), végül a folyamat lezárásra kerül.

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.

Levélcím: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.

4001 Debrecen, Pf.: 76.

Telefon: +36/52 502-100

Fax: +36/52 327-753

E-mail: kozlekedesfogyved@hajdu.gov.hu

Hajdúnánás Város Jegyzője

4080 Hajdúnánás, Köztársaság tér 1., tel.: 52/381-411, e-mail: drkissi@hajdunanas.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Tel: 52-500-710, 52-500-745
Fax: 52-500-720
Ügyintéző: Nemes Brigitta
E-mail: Nemes.Brigitta@hbkik.hu
bekelteto@hbkik.hu

Debreceni Törvényszék 4025 Debrecen, Széchenyi u. 9.

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky u. 52. levelezési cím:1388 Budapest, Pf: 88.Tel.1-459-77-40, e-mail:ugyfelszolgalat@mekh.hu

FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

Fogyasztóvédelmi referens: Bagi Zsolt
E-mail Cím: info.gyogyfurdo@nanasholding.hu
Telefonszám:
Levelezési cím: 4080 Hajdúnánás, Fürdő u. 7.

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, Ügyfélszolgálati Irodában is elérhető.

Hatálybalépés:

Jelen szabályzat 2023. 08. 01. napjától hatályos.