



KOMÁROMI THERMÁLFÜRDŐ SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2025. év június hó. 01. napjától

Jóváhagyta és alkalmazását a mai nappal elrendelte:

Turi Bálint, ügyvezető

1. PREAMBULUM

Jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a **Komáromi Thermálfürdő Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (rövidített cégneve: Komthermal Kft., székhelye: 2900 Komárom, Táncsics Mihály u. 36., Cg.: 11-09-000789, adószám: 10375646-2-11) (a továbbiakban: Társaság) tevékenységével, eljárásával és működésével kapcsolatos észrevételek, panaszok hatékony, átlátható és gyors kivizsgálásának és azok megoldásának eljárásrendjét, a Társaság munkatársai által követendő eljárást tartalmazza.

2. ALAPELVEK

A Társaság kiemelt célja ügyfelei elégedettségének és bizalmának fenntartása, növelése.

A Társaság ügyfelei panaszait pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében vizsgálja ki.

A panaszokra adott válasz részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára és tájékoztatja az ügyfelet, hová fordulhat további panaszával.

3. FOGALMAK

Panasz: a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, eljárásával avagy mulasztásával kapcsolatos minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az ügyfél kifogást tesz, illetve azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást igényel, általános kérdést tesz fel, vagy valamely ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

Ügyfél: A szakmája, önálló foglalkozása, vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Panaszos: Az a természetes személy Ügyfél, aki a jelen Szabályzatban megadott módon panaszt tett.

4. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

Jelen szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre eljárásrendre és a kapcsolódó adatkezelésre terjed ki.

Jelen szabályzat hatálya a panasznak nem minősülő bejelentések kezelésére nem terjed ki.

5. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Panasz benyújtására bárki jogosult, aki a Társaság eljárását akár konkrét szolgáltatással, mulasztással vagy egyéb, a Társaság által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő tevékenységgel kapcsolatban kifogásolja.

A Panaszosok panaszait szóban vagy írásban közölhetik kizárólag az alábbiak szerint.

A panasz rögzítése, bejelentése a gyógyfürdő, a gyógyászati szolgáltatások és a szálláshelyek esetében történhet a Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel.

5.1. SZÓBELI PANASZ

a) személyesen a Társaság igazgatóságán, a lentiekben meghatározott időpontokban

Cím: 2900 Komárom, Táncsics Mihály u. 38.

Nyitvatartás: munkanapokon 9:00-15.00

b) személyesen a Társaság által üzemeltetett Brigetio Gyógyfürdő pénztárában

Cím: 2900 Komárom, Táncsics Mihály u. 36.

Nyitvatartás: hétfő-vasárnap 9:00-19.00

c)) személyesen a Társaság által üzemeltetett Brigetio Gyógyfürdő gyógyászati részlegén

Cím: 2900 Komárom, Táncsics Mihály u. 36.

Nyitvatartás: hétfő-péntek: 7.00 -14.00

d) személyesen a Társaság által üzemeltetett Solaris Camping és Solaris, Brigetio Üdülőkázak esetében a Solaris Camping recepcióján

Cím: 2900 Komárom, Táncsics Mihály u. 36/B

Nyitvatartás: hétfő-vasárnapig: 9.00 -15.00

e) személyesen a Társaság által üzemeltetett Thermál Apartmanház, Thermál Camping esetében a recepción

Cím: 2900 Komárom, Táncsics Mihály u. 38.

Nyitvatartás: hétfő-vasárnapig: 9.00 -15.00

c) telefonon a Társaság alábbi telefonszámán, munkanapokon 9 és 15 óra között

Telefonszám: +36 34 540 426

Nyitvatartás: munkanapokon 9:00-15:00

5.2. ÍRÁSBELI PANASZ

a) személyesen vagy érvényes írásbeli meghatalmazással rendelkező más személy által átadott irat útján a Társaság székhelyén, a nyitvatartási idő alatt

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

cím: 2900 Komárom, Táncsics Mihály u. 38.

Nyitvatartás: munkanapokon 9:00-15:00

b) postai úton a Társaság levelezési címére, mely egyben a társaság székhelye is

Székhely: 2900 Komárom, Táncsics Mihály u. 36.

c) elektronikus levélben (e-mailben) a komthermal@komthermal.hu e-mailre.

6. A PANASZ TARTALMA

A panaszfelvételi jegyzőkönyvvel rögzített panasznak szükség szerint tartalmaznia kell:

- a) a panasz iktatószámát
- b) ügyfél/panaszos nevét,
- c) a panasz rögzítőjének nevét,

- d) az ügyfél értesítéséhez feltétlenül szükséges adatokat (pl. értesítési/lakcímét, levelezési címét, telefonszámát, e-mail címét)
- e) a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját,
- f) az ügyfél értesítésének a módját,
- g) a panasszal érintett tevékenység, eljárás vagy szolgáltatás megjelölését,
- h) az ügyfél panaszának leírását (a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön),
- i) a panaszos konkrét igényének megjelölését,
- j) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- k) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást,
- l) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat,
- m) a panaszfelvétel/beérkezés pontos időpontját,
- n) a panaszfelvétel módját,
- o) a megoldás leírását, illetve a végrehajtásért felelős személy megnevezését, amennyiben a panasz orvoslása azonnal megtörténik,
- p) a Társaság nyilatkozatát az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges.

7. A PANASZ IKTATÁSA

A beérkező panaszokat a Társaság részéről eljáró ügyintéző köteles írásban iktatószámmal ellátni.

A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő panaszbenyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának a panasz benyújtására jogosult által történő megerősítését.

A Társaság valamennyi hozzá benyújtott panaszt nyilvántartási rendszerében sorszámmal ellátva iktat.

A Társaság panaszok iktatására szolgáló nyilvántartási rendszer tartalmazza:

- a) a panasz iktatószámát
- b) az ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését
- c) a panasz benyújtásának időpontját;
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását és kapcsolódó dokumentumokat;
- e) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- f) elutasítás esetén annak indokát;
- g) a panaszra adott válaszlevél postára adásának, illetve elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát.

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

8. 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 Társaság olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A szóban tett panaszokat a panaszt felvevő ügyintéző megkísérli késedelem nélkül, lehetőség szerint azonnal orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet és a megoldást az ügyfél elfogadja, a panaszfelvételi jegyzőkönyvben az ügyintéző a megoldást is rögzíti. Az így kitöltött panaszfelvételi jegyzőkönyvet az eljáró ügyintéző aláírásával látja el és annak egy példányát az ügyfélnek átadja, vagy az ügyfél által telefonon megadott címre továbbítja.

Szóban tett panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, azaz az Ügyfél a panasz kezelésében nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek – indokollással ellátott álláspontját tartalmazó érdemi válasszal egyidejűleg 30 napon belül – megküldi.

Az írásbeli panaszokat a Társaság a beérkezését követő 30 (harminc) naptári napon belül érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg.

Amennyiben a panasz kivizsgálása vagy az azzal kapcsolatos intézkedés megtétele során felmerülő bármely okból a jelen Szabályzatban, vagy az ügyfélnek küldött értesítésben foglalt valamely határidő módosítása válik szükségessé, a Társaság erről, a módosítás indokával és a módosított határidő megjelölésével az ügyfelet írásban értesíti.

A Társaság levélben vagy emailben értesíti az ügyfelet abban az esetben is ha a panasz kivizsgálásának eredményeként a panaszt alaptalannak tartja és így az ügyfél kérelmét elutasítja.

A panaszt elutasító álláspontját a Társaság indokolni köteles.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél, mint fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Társaság a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e békéltető testületi eljárást.

A Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 (három) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

9. JOGORVOSLAT

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

A fogyasztói jogvita esetén a megyei (fővárosi) Kereskedelmi és Iparkamarák által működtetett, fogyasztó/ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. Az illetékes békéltető testület székhelyéről, telefonos elérhetőségéről, internetes elérhetőségéről és levelezési címéről a Társaság az ügyfelet közvetlenül tájékoztatja az ügyfél lakóhelye/tartózkodási helye szerint.

A Békéltető Testület határozata illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak (ügyfélnek) azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A jogorvoslatra a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadók.

Komárom, 2025. 05.30.

Turi Bálint
ügyvezető