



HOTEL ROSE CITY ***
1024 Budapest, Rózsahegy u. 3/B,
Tel: +36 30 3699497, +36 1 2495963
info@hotelrosecity.en



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

KÉRJÜK, OLVASSA EL, ELISMERJE MEG ÉS FOGADJA EL A KÖVETKEZŐKET
(V.2024 – 03 – 12)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA

Az alábbi szálloda vendégei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése, melynek érdekében kialakításra került az alábbi szabályzat:

Szálláshely neve: Hotel Rose City

Szálláshely és vendéglátás címe: H – 1024 Budapest, Rózsahegy utca 3/B.

Szálláshely elérhetőségei: telefon +36 1 249 5963, mobiltelefon +36 30 369 9497,

Szálláshely hivatalos website: www.hotelrosecity.hu, e-mail: info@hotelrosecity.hu

Management szolgáltató neve: i-Hotels Kft.

Management szolgáltató székhelye: H – 1119 Budapest, Andor utca 21./C.; Fsz. 1.

Management szolgáltató elérhetőségei: telefon +36 30 285 1150

Management szolgáltató hivatalos website: www.i-hotels.hu, e-mail: office@i-hotels.hu

Management szolgáltató NTAK azonosítója: SZ24089302

A SZABÁLYZAT ALAPELVE

A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

A Hotel Rose City számára a legfontosabb, hogy vendégei mindig elégedettek legyenek a szálloda által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszaitak pártatlanul és teljeskörűen, pártatlan 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 hatóságához fordulhat.

A SZABÁLYZAT HATÁLYA

Személyi hatály

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a szállodában dolgozó minden munkatársra, aki vendéggel közvetlen kapcsolatba kerül. Ezen munkatársaknak köteles 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. Panaszkezelési szabályzatunk megfelel a 2023. évi XXV. törvény rendelkezéseinek.

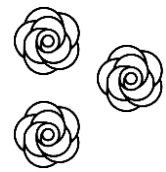
RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

A panasz

A panasz a Hotel Rose City szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Hotel Rose City eljárását kéri. Kérjük vendégeinket, hogy kifogásaikat közvetlenül a szállodában, vagy a lentebb feltüntetett elérhetőségeinken jelentsék be, s ne más szervhez, hatósághoz forduljanak. Nem minősül panasz, ha a vendég a Hotel Rose City általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.



HOTEL ROSE CITY ***
1024 Budapest, Rózsahegy u. 3/B,
Tel: +36 30 3699497, +36 1 2495963
info@hotelrosecity.en



A panaszos

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Hotel Rose City szolgáltatásait igénybe vette.

A panasz bejelentésének módja

- szóbeli panasz: személyesen szállodánkban (H – 1024 Budapest, Rózsahegy utca 3/B.), vagy telefonon keresztül (+36 30 3699497)
- írásbeli panasz: postai úton (H – 1024 Budapest, Rózsahegy utca 3/B.), vagy elektronikus levélben (info@hotelrosecity.hu vagy office@i-hotels.hu)
- szállodánkban a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal (H – 1024 Budapest, Rózsahegy utca 3/B.)

Panaszkezelési határidők

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

A szóbeli panaszokat a Hotel Rose City lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, 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 szálloda 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 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.

A panasz kezelése

A Hotel Rose City 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 vendég adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panaszkezelés folyamán a vendégtől 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.

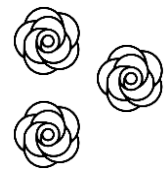
A vendég fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

A panasz nyilvántartása

A Hotel Rose City 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.



HOTEL ROSE CITY ***
1024 Budapest, Rózsahegy u. 3/B,
Tel: +36 30 3699497, +36 1 2495963
info@hotelrosecity.en



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 Hotel Rose City 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 49/2003 GKM rendelet szabályozza.

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

A Hotel Rose City 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 a vendég a lent szereplő testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei

Amennyiben a Hotel Rose City panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy a panaszát a Hotel Rose City elutasította, illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a vendég az alább felsorolt testületekhez, hatóságokhoz fordulhat, és a területileg illetékes Békéltető Testületek ingyenes eljárását igényelheti.

Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő vendégnek 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 <http://www.bekeltetes.hu> oldalon. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

A vármegyei szervezetek listája:

Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-500

Fax: 06-76-501-538

Levelezési cím: Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara 6001 Kecskemét Pf. 228.

E-mail: mariann.matyus@bkmkik.hu Honlap: www.bacsbelketetes.hu

Békés Vármegyei 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 Vármegyei 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: kalna.zsuzsa@bokik.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 Vármegyei 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



HOTEL ROSE CITY ***
1024 Budapest, Rózsahegy u. 3/B,
Tel: +36 30 3699497, +36 1 2495963
info@hotelrosecity.en



Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefon: 06-22/510-310 vagy 06/22-510-323
Fax: 06-22-510-312
E-mail: fmkik@fmkik.hu vagy csilla.szaller@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei 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 Vármegyei 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 Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefon: 06-36-429-612/122 Fax: 06-36-323-615
E-mail: eniko.kovacs@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.
Telefon: 20/373-2570
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259
Email: kemkik@kemkik.hu

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A
Telefon: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu

Baranya Vármegyei 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, web: www.pbkik.hu , www.pecsikamara.hu

Pest Vármegyei 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 Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefon: 06-82-501-000, 06-82-501-000
Fax: 06-82-501-046



HOTEL ROSE CITY ***
1024 Budapest, Rózsahegy u. 3/B,
Tel: +36 30 3699497, +36 1 2495963
info@hotelrosecity.en



Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei 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 Vármegyei 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 Vármegyei 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 Vármegyei 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 Vármegyei 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

Amennyiben a Hotel Rose City 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 Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak.

A panaszok nyilvántartása

A szálloda 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

Fenti Panaszkezelési Szabályzat érvényes 2024 – 03 – 12 naptól visszavonásig, vagy új Panaszkezelési Szabályzat publikálásáig a honlapunkon. Minden jog fenntartva. Készült az i-Hotels Kft megbízásából.