

BESCHWERDEPOLITIK

NAME UND ANSCHRIFT DER PENSION:

Bogáthy Kúria 4361, Nyírbogát, Sport Straße 2.

1. ZIEL DER BESCHWERDEPOLITIK

Die Pension hat die folgende Regel für höheres Niveau der Befriedigung der Bedürfnisse der Gäste und für wirksame Entwicklung gestaltet

2. DIE PRINZIPIEN DER BESCHWERDEPOLITIK

PRINZIP DER UMFASSENDEN PRÜFUNG UND DER BEANTWORTUNG VON BESCHWERDEN:

Das Wichtigste ist für die Pension, dass die Gäste immer mit den Leistungen der Pension zufrieden sind. Deshalb sind Ihre Beschwerden unparteiisch und vollständig, in einem gleichberechtigten Verfahren geprüft, das uns wichtige Informationen enthalten kann. Unsere Pension verpflichtet sich nach Prüfung der Beschwerde Antwort zu geben, die ausführlich das Ergebnis einer vollständigen Untersuchung der Beschwerde, die Beschwerde vorgeschlagenen Vergleichs – und Abwicklungsmaßnahmen beschreibt.

3. GELTUNGSBEREICH DER VORSCHRIFTEN

GELTUNGSBEREICH FÜR PERSONAL:

Dieser Geltungsbereich gilt für alle in unserer Pension beschäftigten Mitarbeiter, die in direktem Kontakt mit dem Gast steht. Diese Mitarbeiter müssen die Bestimmungen dieser Verordnung kennenlernen und sind für deren Einhaltung persönlich verantwortlich.

MATERIALGELTUNGSBEREICH:

Der Anwendungsbereich der Vorschriften umfasst Aktivitäten zur Beschwerdebearbeitung im Zusammenhang mit der Meldung von Beschwerden. Diese Richtlinien dehnen auf keine Beschwerde aus, die nicht als Behandlung der Beschwerde gelten.

4. AUSFÜHRLICHE ANORDNUNGEN

DIE BESCHWERDE:

Eine Beschwerde ist ein Einspruch gegen die Leistungen der Pension, oder gegen Versäumnis, für dessen Abwicklung der Beschwerdeführer eindeutig und ausdrücklich das Verfahren der Pension fragt. Wir bitten unsere Gäste, Ihre Einwände entweder direkt bei uns in unserer Pension oder in unten angegebenen Kontaktdaten anzumelden, und wenden Sie sich an keine andere Stelle oder an Behörde. Das bezieht sich keine Beschwerde, wenn der Gast allgemeine Informationen, Meinungen oder Stellungnahme von dem Gästehaus beaufträgt.

BESCHWERDEFÜHRER:

Beschwerdeführer kann nach einem CLV Gesetz von 1997 eine Person als Verbraucherschutz sein, und die die Leistungen der Pension in Anspruch nahm.

WIE KANN MAN EINE BESCHWERDE MITTEILEN?

- mündliche Beschwerde
- persönlich in unserer Pension, unsere Adresse ist **4361, Nyírbogát, Sport Straße 2.**
- per Telefon unter **+36 70 6 78 78 79**
- schriftliche Beschwerde
- per Post : **P&P GmbH. (Bogáthy-Kúria Rezeption) 4361, Nyírbogát, Sport Straße 2.**
- per E-Mail: **info@bogathykuria.hu**
- mit schriftlichen Beschwerden im Kundenbuch der Pension, das sich ist an der Rezeption befindet

BESCHWERDEFRIST:

Die Pension beantwortet die schriftlichen Beschwerden innerhalb der gesetzlichen 30 Tage. Wir behandeln als Beschwerde die auf oben genannte Erreichbarkeit gesendeten Briefe. In unserer Pension behandeln wir auch als Reklamationen sowohl in dem Kundenbuch als auch in dem anderen Format abgegebene schriftliche Einwendungen.

Mündliche Beschwerde werden von der Pension möglicherweise vor Ort geklärt, aber wenn es nicht möglich ist, führt er über die mündliche Beschwerde ein Protokoll. Wenn es möglich ist, wird das Protokoll mit Zustimmung des Beschwerdeführers fertiggestellt und übergeben Sie die Kopie dem Beschwerdeführer. Insofern das Letzteres nicht möglich ist, dann wird das Protokoll spätestens gleichzeitig mit der Erwiderung auf die mündliche Beschwerde oder spätestens zum Zeitpunkt der Beschwerde am 30. Tag nach Erhalt geschickt.

BEI DER AUFZEICHNUNG DES PROTOKOLLS WERDEN DIE FOLGENDEN DATEN VON DER PENSION FERTIGGESTELLT:

- der Name und diese Adresse des Gastes (Beschwerdeführer)
- Ort, Zeit und der Art der Reklamation
- ausführliche Beschreibung der Reklamation, der vom Beschwerdeführer vorgelegten Unterlagen, Dokumenten und sonstige Liste der Beweise
- Unternehmensklärung über die Stellungnahme der Beschwerde, insofern die sofortige Untersuchung der Reklamation möglich ist
- die Unterschrift der Person, die das Protokoll führt, – außer per Telefon oder mit anderen elektronischen Kommunikationsmitteln teilte eine mündliche Beschwerde – Unterschrift des Beschwerdeführers
- Ort und Zeit der Aufzeichnung der Protokolls
- Angabe der eindeutigen Reklamationsnummer falls der Beschwerde per Telefon oder per andere elektronische Kommunikationsdienst mitgeteilt wird

DIE BEHANDLUNG DER BESCHWERDE:

Die Pension erfasst alle Beschwerden und schenkt besondere Aufmerksamkeit auf den persönlichen Datenschutz. Die angegebenen persönlichen Daten funktionieren nur als Identifizierung, außerdem dürfen sie als keine Datensammlung dienen.

Die Daten des reklamierenden Gastes werden gemäß der Bestimmungen des Gesetzes CXII von 2011 über das Recht auf informationelle Selbstbestimmung und Informationsfreiheit verarbeitet.

DIE VOM GAST ANFORDERNDEN DATEN WÄHREND DER REKLAMATIONSBEARBEITUNG:

- Name
- Adresse , Standort, Anschrift
- Telefonnummer
- Benachrichtungsmethode
- die mit Beschwerde betroffene Dienstleistung
- Beschreibung und Ursache der Reklamation
- Bedarf des Beschwerdeführers
- Kopie der zur Untersuchung brauchenden Dokumenten
- Die Ermächtigung im Fall eines Mandatars
- Besprechung aller anderen Daten und Umstände, die zur Untersuchung der Reklamation brauchbar sein kann.

Auf die oben aufgezählten persönlichen Daten ist wegen einer Identifizierung und der effizientes Verwaltung notwendig.

REGISTRIERUNG DER REKLAMATION:

Die Pension registriert die eingegangenen Beschwerden nach einheitlichen Grundsätzen. Die Registrierung wird so durchgeführt, dass das Datum der Beantwortung daraus direkt feststellbar ist.

Die Registrierung ist für die Ausgrabung des Reklamationsgrundes, Identifizierung, Revision geeignet und fassen die offenbaren Fakten und Ereignisse zusammen.

UNTERSUCHUNG DER REKLAMATION:

Die Untersuchung der Reklamation ist kostenlos. Die Untersuchung der Beschwerde passiert mit der Beachtung der dazu gehörigen Umstände. Die Sprache der Verwaltung ist Ungarisch. An den Entscheidungen bezüglich der Beschwerde darf kein Mitarbeiter der Pension teilnehmen, der ein Beschädigter an der Maßnahme war oder an der Entscheidung teilgenommen hat.

Bei jeder Beschwerde über eine Qualitätsreklamation muss das Formular „Protokoll über Qualitätsreklamationen der Verbraucher“ ausgefüllt werden, unabhängig davon, ob die Beschwerde schriftlich oder mündlich erfolgt wird. Der Inhalt des Protokolls wird durch das Dekret 49/2003 GKM geregelt.

MITTEILUNG DER ENTSCHEIDUNG BEZÜGLICH DER BESCHWERDEBEHANDLUNG:

Die Entscheidung über die Begründetheit der Beschwerde leitet die Pension dem Beschwerdeführer mit genauer, nachvollziehbarer und eindeutiger Begründung schriftlich zu.

Wenn sich Entscheidungsdokument auf Gesetz bezieht, muss neben der Bezeichnung des Gerichtsstandes die definitive Bestimmung bekannt geben.

Im Fall der Ablehnung der Beschwerde oder des erfolglosen Vorgehens der für 30 Tage vorgeschriebenen gesetzlichen Antwortfrist kann sich der Gast an die unten stehende Institute wenden.

MÖGLICHKEIT FÜR ANDERE RECHTSVERFOLGUNG DES KUNDEN:

Im Fall der Ablehnung der Beschwerde oder des erfolglosen Vorgehens der für 30 Tage vorgeschriebenen gesetzlichen Antwortfrist kann sich der Gast an die unten stehende Institute wenden.

Insofern die Reklamationsbearbeitung der Pension nicht auf die Zufriedenheit des Beschwerdeführers geschafft hat, oder die Pension seine Reklamation dementierte, kann der Gast das kostenlose Verfahren des regional zuständigen Friedensgremiums beauftragen.

Der Gast als Verbraucher hat Möglichkeit aufs Starten des Verfahrens in seinem Standort oder in den Erreichbarkeiten des neben der örtlich funktionierenden Komitatshandelskammers.

Die Liste der Komitatsorganisation kann unter der Webseite **www.bekeltetes.hu** erreicht werden. In ähnlichen Fällen ist es möglich, sich ans Gesicht zu wenden, z. B. wenn man mit dem Ergebnis nicht einverstanden ist.

LISTE DER KOMITATSORGANISATION:

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Adresse: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonnummer: 06-76-501-500

Fax: 06-76-501-538

Postanschrift: Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara 6001 Kecskemét Pf. 228.

E-Mail: mariann.matyus@bkmkik.hu

Webseite: www.bacsbekeltetes.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Adresse: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonnummer: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Adresse: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonnummer: 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

Adresse: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonnummer: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-Mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Adresse: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonnummer: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

E-Mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Adresse: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonnummer: 06-22/510-310 vagy 06/22-510-323

Fax: 06-22-510-312

E-Mail: fmkik@fmkik.hu oder csilla.szaller@fmkik.hu

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

Adresse: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonnummer: 06-96-520-217

Fax: 06-96-520-218

E-Mail: bekelteto@gymkik.hu

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület

Adresse: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Verwaltungssitz: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonnummer: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-Mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Adresse: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Telefonnummer: 06-36-429-612/122

Fax: 06-36-323-615

E-Mail: eniko.kovacs@hkik.hu

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

Adresse: 5000 Szolnok, Verseggy park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.

Telefonnummer: 20/373-2570

E-Mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Adresse: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonnummer: 06-34-513-027

Fax: 06-34-316-259

E-Mail: kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Adresse: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A

Telefonnummer: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-Mail: nkik@nkik.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Adresse: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonnummer: +36-72/507-154,
Fax: +36-72/507-152, 20/283-3422
E-Mail: bekelteto@pbkik.hu
Webseite: www.pbkik.hu , www.pecsikamara.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Adresse: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonnummer: 06-1-269-0703
Fax: 06-1-269-0703

Somogy Megyei Békéltető Testület

Adresse: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefonnummer: 06-82-501-000, 06-82-501-000
Fax: 06-82-501-046

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Adresse: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonnummer: 06-42-311-544
Fax: 06-42-311-750
E-Mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Adresse: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonnummer: 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

Adresse: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonnummer: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
E-Mail: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Adresse: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220
Telefonnummer: 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

Adresse: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefonnummer: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-Mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Insofern die Pension während der Reklamationsbearbeitung die auf den Verbraucher bezogenen Rechtssätze verstoßen hat, kann sich der Verbraucher an die örtliche Organisation des Nationalverbraucherschutzes wenden. (so keine mündliche oder schriftliche Antwort hat die Pension auf die Beschwerde rechtzeitig und sachlich gegeben, wurde der Verbraucher getäuscht, eventuell andere Rechtsverletzung verursacht.) Der Nationalverbraucherschutz ist örtliche Körperschaften oder Verbraucherschutzinspektionen der Bezirksregierungsämter, die alle Sie in der Komitatstadt finden.

REGISTRIERUNG DER BESCHWERDE:

Die Pension bewahrt / lagert die schriftlich angegebenen Reklamationen gut erkennbar / identifizierbar und abrufbar, leicht zurücksuchbar bis zum folgenden Datum:

- für 5 Jahre bei Eintrag ins Kundenbuch
- im Falle einer E – Mail den Zeitpunkt , den Betreff und die Reaktionszeit der Reklamtion für 5 Jahre.
- für 5 Jahre bei Post

5. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Inkraftteren: 01.06.2021

Die Bestimmungen des Reglements gelten ab diesem Datum bis zum Widerruf.

2021.06.01

Betreiber
P&P Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
4361. Nyírbogát, Sport Straße 2.