



Shetland U. K. Nyelviskola

1192 Budapest, Kábel u. 10. • tel: (1)357 1456 • fax: (1)281 3391 • mobil: (30)952 1202

e-mail: shetland@shetland.hu • www.shetland.hu

1992 ÓTA A NYELVTANÍTÁS ÉLVONALÁBAN

Tisztelt Utasunk!

Az alábbiakban összefoglaljuk, hogy irodánkban hogyan történik a panaszkezelés.

1. Panaszkezelési alapelvek

1.1. Utazásszervezőként alapvető célunk, hogy szervezett utazásaink során utasaink igényeit magas szinten, megelégedésükre elégítsük ki. Az utazások minden egyes részletét, szolgáltatását körültekintően állítjuk össze és szervezzük meg, melyeket időtartam, mennyiség, minőség, és érték tekintetében is a hatályos törvények szerint összeállított Utazási Szerződésben rögzítünk, az esetleges változásokról is a törvényes lehetőségek figyelembe vételével nyújtunk tájékoztatást, és módosítjuk a szerződést. Munkatársaink azt a célt tűzik ki maguk elé, hogy az ügyfelekkel kialakított kapcsolat probléma- és reklamációmentes legyen. Tudjuk azonban, hogy a legjobb szándék ellenére is előfordulhatnak hibák, így szükségessé válhat, hogy kifogásaikat, észrevételeiket, panaszait közölhessék velünk.

1.2. A panaszok kezelése irodánkban diszkrimináció-mentes, azaz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli minden munkatársunk.

1.3. Minden tőlünk telhetően megteszünk azért, hogy az esetleges panaszt, kifogást a lehető leggyorsabban és legpontosabban vizsgáljunk ki és utasaink teljes megelégedésére, velük egyetértésben, közreműködésükkel orvosoljuk.

1.4. Szakmai vezetőnk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során egy panasznyilvántartásban többek között vizsgálja a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban, a panaszok számát, az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó reklamációkat, a panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét, illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

1.5. A szakmai vezető az adminisztratív munkatársak közreműködésével minden esetben tájékoztatja a panasztevőt, hogy a panasz elutasítása esetén milyen szervhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.

1.6. A panaszvizsgálás térítésmentes, ezért külön díjat nem számolunk fel.

2. A panaszok kivizsgálásának és kezelésének módja

2.1. Panaszt közölhet szóban (személyesen, és telefonon), vagy írásban (postai úton, elektronikus formában, vagy telefaxon). Amennyiben nem utasként, saját néven (vagy kiskorú törvényes képviselőjeként) tesz panaszt, elengedhetetlenül szükséges csatolni a formai és tartalmi szempontból maradéktalanul megfelelő meghatalmazását is.

2.1.1. Szóbeli panaszt tehet személyesen, vagy meghatalmazott útján székhelyünkön (**SHETLAND U. K. NYELVISKOLA Oktató és Szolgáltató Kft.** 1192 Budapest, Kábel u. 10.) nyitvatartási időben (hétköznap: 8-20 h), vagy telefonon (06 1 357 1456, telefon: 06 30 952 1202). Szóbeli bejelentését a Titkárság/Recepció/Utazásszervezési részleg űrlap kitöltése révén rögzíti, és amennyiben a panasz természete ezt megengedi, szóban kínál megoldást a panaszosnak. Amennyiben a felajánlott megoldást a panaszos elfogadja, az űrlapon feltüntetik a megoldást és a panaszos beleegyezésének tényét, majd az intézmény szabályainak megfelelően iktatják az űrlapot. Amennyiben a szóbeli csatornán érkezett panaszra a panasz természetéből adódóan a Titkárság/Recepció/Utazásszervezési részleg nem kínálhat gyors és mindkét fél számára kielégítő megoldást, vagy ha a panaszos nem kíván élni a felajánlott megoldással, akkor a panaszost arra kérjük, hogy írjon egy írásbeli kérvényt reklamációjával kapcsolatban, melyet első fórumon a Titkárság/Recepció/Utazásszervezési részleg, esetleges egyet nem értés esetében pedig az intézmény vezetője bírál el. A panaszos kérvényére a Titkárság/Recepció/Utazásszervezési részleg, illetve az ügyvezető 8 napon belül írásban válaszol, melyet postai úton juttat el a panaszoshoz. A reklamációt és az arra adott hivatalos választ a Titkárság/Recepció/Utazásszervezési részleg az intézmény szabályainak megfelelően iktatja.

2.1.1.1. Ha az utas az utazásszervező hibás teljesítése miatt szavatossági igényt kíván érvényesíteni, kifogását haladéktalanul közölnie kell az utazásszervező helyi képviselőjével (idegenvezető, utaskísérő, szolgáltató), ha ez nem lehetséges, a kárenyhítés érdekében **köteles haladéktalanul felhívni az utazásszervező ügyeleti számát (+36 30 2030 725), mely az Utazási szerződésben is szerepel.**

2.1.2. Írásos panaszt tehet személyesen, vagy meghatalmazottja útján a székhelyünkön, vagy postán küldött levélben (**SHETLAND U. K. NYELVISKOLA Oktató és Szolgáltató Kft.** 1192 Budapest, Kábel u. 10.), e-mailben (shetland@shetland.hu), vagy faxon (06 1 281 3391). Írásos panaszának érkezése esetén a Titkárság/Recepció/Utazásszervezési részleg illetve az igazgató írásban válaszol a panaszosnak, lehetőség szerint többféle megoldást kínálva problémája megoldására. A reklamációt és az arra adott hivatalos választ a Titkárság/Recepció/Utazásszervezési részleg az intézmény szabályainak megfelelően iktatja.

2.1.2.1. Ha az utas hibás teljesítés miatti szavatossági igényt kíván érvényesíteni az utazásszervező helyi képviselőjével (idegenvezető, utaskísérő, szolgáltató) jegyzőkönyvet kell felvetetni a helyszínen. Az utas a helyszínen nem vagy csak részben orvosolt kifogásokat az utazás tényleges befejezését követő 8 napon belül köteles írásban az utazásszervező tudomására hozni, amennyiben kártérítési igénye is fennáll, a bejelentési határidő az utas hibájából történő elmulasztása jogvesztő hatályú.

2.2. Panaszának gyors, szakszerű elbírálása érdekében kérjük, hogy a következőket (vagy minél többet közülük) tüntesse fel írásos panaszában: a panaszos/utas/törvényes képviselőjének neve; szerződésszám; cím/levelezési cím; telefonszám; értesítés módja; panasszal érintett szolgáltatás; panasz leírása, oka; panaszos igénye; a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok/jegyzőkönyv másolata; meghatalmazott útján eljáró utas esetében érvényes meghatalmazás; a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2.3. Az utazásszervezőként vállaljuk, hogy a bejelentett kártérítési igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgáljuk és arra vonatkozó álláspontunkról írásos értesítést küldünk.

3. A panaszok nyilvántartása

3.1. A hatékony, gyors, átlátható kezelhetőség érdekében nyilvántartást vezetünk a panaszokról és azok rendezését szolgáló intézkedésekről. Nyilvántartásunk a következőket tartalmazza: a panaszos/törvényes képviselőjének neve; szerződésszám; cím/levelezési cím; a panasz tárgya, érkezési időpontja, formája (posta, e-mail stb.); a panasz kezelése; válaszlevél dátuma; elfogadás/elutasítás indoka.

4. Egyéb jogorvoslati lehetőségek

4.1. Amennyiben nem ért egyet irodánk álláspontjával, vagy irodánk elutasítja a panaszát, eredménytelenül zárult a megegyezésre irányuló törekvésünk, akkor a további jogorvoslati lehetőségek közül választhat.

4.1.1. Az utas mint fogyasztó – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint – a lakhelye/tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet. Társaságunk székhelye szerinti békéltető testület a Budapesti Békéltető Testület (székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., <http://www.bekeltet.hu/>, e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu, fax: 06 1 488 2186, tel.: 06 1 488 2131). További békéltető testületek listája, elérhetősége: <http://www.nfh.hu/node/8579>. A békéltető testületi eljárást kizárólag fogyasztónak minősülő személy kezdeményezheti a békéltető testület hatáskörébe tartozó ügyekben akkor, ha már előzetesen megkísérelte a fogyasztói jogvita rendezését és a vita megkísérlésének tényére vonatkozóan bizonyítékkal rendelkezik. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

4.1.1.1. A békéltető testületi eljárásban vállalkozásunkat együttműködési kötelezettség terheli (válaszirat küldés, részvétel a meghallgatáson), azonban a testület ajánlása csak akkor válik kötelezést tartalmazó határozattá, ha a döntést – alávetési nyilatkozattal – magunkra nézve kötelezőként ismerjük el.

4.1.2. A békéltető testületi eljárástól függetlenül a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság eljárása kezdeményezhető (1088 Budapest, József krt. 6. Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20., központi telefonszám: +06 1 459 4800, fax: +06 1 210 4677, <http://www.nfh.hu>).

4.1.3. Továbbá lehetősége van arra is, hogy a szervezett utazásra szóló utazási szerződésünk létrejöttével, érvényességével, szerződésszegéssel kapcsolatos jogvita rendezésére érdekében polgári peres eljárást kezdeményezzen az adott eljárásra illetékes bíróság előtt. Ezen perekben – ettől eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában – a polgári perrendtartás szabályai az irányadók.

4.2. A fent említett jogorvoslati lehetőségek részletes eljárási szabályairól, esetleges költségeivel kapcsolatos információkról az eljáró szervek adnak információt.

Bízunk benne, hogy Panaszkezelési tájékoztatónkat hasznosnak találja, és valamennyi kérdésére választ kapott. Amennyiben további információra lenne szüksége, kérjük, forduljon hozzánk bizalommal, munkatársaink készséggel tájékoztatják.

Tisztelettel:

Shetland U. K. Nyelviskola Utazási Irodája