

## **Beschwerdemanagement-Richtlinie**

### **1. Zweck der Beschwerdemanagement-Richtlinie:**

Der Zweck der folgenden Richtlinie ist es, die Beschwerdeanforderungen der Gäste des See Pension (See Immo Kft. Hauptsitz: 9400 Sopron, Mikoviny Straße 17.) besser zu erfüllen und effizient zu bearbeiten.

### **2. Grundsätze der Richtlinie:**

- **Grundsatz der umfassenden Untersuchung und Beantwortung von Beschwerden:** See Pension verpflichtet sich zur umfassenden Untersuchung und Beantwortung aller Beschwerden.
- **Grundsatz der Gästetilfriedenheit:** Das oberste Ziel von See Pension ist es, sicherzustellen, dass die Gäste stets mit den angebotenen Dienstleistungen zufrieden sind. Beschwerden sind unparteiisch und umfassend zu untersuchen und gemäß dieser Richtlinie zu beantworten.
- Diese Richtlinie umfasst nicht die Bearbeitung von Mitteilungen, die nicht als Beschwerden eingestuft sind.

- 3. Geltungsbereich der Richtlinie:**
- 3.1. Personeller Geltungsbereich:** Diese Richtlinie gilt für alle Mitarbeiter von See Pension, die verpflichtet sind, sich mit den Bestimmungen dieser Richtlinie vertraut zu machen und persönlich für die Einhaltung verantwortlich sind.
- 3.2. Sachlicher Geltungsbereich:** Die Richtlinie umfasst Aktivitäten im Zusammenhang mit der Meldung und Bearbeitung von Beschwerden.
- 3.3. Detaillierte Bestimmungen:**
- 3.3.1. Beschwerde:** Eine Beschwerde ist jeder Einwand gegen die Dienstleistungen oder Unterlassungen von See Pension, bei dem der Gast eine Aktion der Pension verlangt. Anfragen nach allgemeinen Informationen, Meinungen oder Stellungnahmen der Pension gelten nicht als Beschwerde.
- 3.3.2. Beschwerdeführer:** Ein Beschwerdeführer kann jede Person sein, die gemäß dem Verbraucherschutzgesetz CLV von 1997 als Verbraucher gilt und die Dienstleistungen von See Pension in Anspruch genommen hat oder Empfänger von kommerziellen Mitteilungen oder Angeboten im Zusammenhang mit den Dienstleistungen der Pension ist.
- 3.3.3. Methoden und Orte zur Einreichung von Beschwerden:**
- **Mündliche Beschwerde:** Persönlich vor Ort oder telefonisch unter +36302602047
  - **Schriftliche Beschwerde:** - Persönlich durch Eintrag ins Beschwerdebuch an der Rezeption der Pension - Per Post an: See Immo Kft., 9400 Sopron, Mikoviny Straße 17. - Per E-Mail an: info@seeimmo.hu
- 3.3.4. Fristen für die Bearbeitung von Beschwerden:** Die Rezeption der Pension prüft und behebt mündliche Beschwerden unverzüglich, falls erforderlich. Wenn der Beschwerdeführer mit der Bearbeitung der Beschwerde nicht einverstanden ist oder eine sofortige Untersuchung nicht möglich ist, muss eine Aufzeichnung der Beschwerde und des dazugehörigen Standpunkts angefertigt werden, und eine Kopie muss dem Verbraucher bei persönlich vorgebrachten mündlichen Beschwerden ausgehändigt oder innerhalb von 30 Tagen bei telefonischen Beschwerden zugesandt werden. Mündliche Beschwerden über Telefon oder elektronische Kommunikationsdienste erhalten eine eindeutige Identifikationsnummer. Beim Erfassen der Beschwerde zeichnet See Pension mindestens die folgenden Daten auf: - Name, Adresse (Firmensitz), Postadresse des Beschwerdeführers - Ort, Zeit und Methode der Beschwerdeeinreichung - Detaillierte Beschreibung der Beschwerde, Liste der vom Beschwerdeführer vorgelegten Dokumente und sonstigen Beweismittel - Stellungnahme von See Pension zur Beschwerde, falls eine sofortige Untersuchung möglich ist - Unterschrift der Person,

die die Beschwerde aufzeichnet, und des Verbrauchers, außer bei Beschwerden, die telefonisch oder über andere elektronische Kommunikationsdienste eingereicht werden - Ort, Zeit der Aufzeichnung - Eindeutige Identifikationsnummer der mündlichen Beschwerde, die telefonisch oder über andere elektronische Kommunikationsdienste eingereicht wurde. Zur Identifizierung und effektiven Bearbeitung des Falles können folgende Daten vom Kunden angefordert werden: - Name, Adresse (Firmensitz), Postadresse, Telefonnummer, bevorzugte Benachrichtigungsmethode und gültige Vollmacht bei einem bevollmächtigten Kunden

**3.3.5. Bearbeitung von Beschwerden:** See Pension zeichnet jede Beschwerde auf, wobei besonderer Wert auf den Schutz personenbezogener Daten gelegt wird. Die angeforderten personenbezogenen Daten dienen ausschließlich Identifikationszwecken und dürfen nicht für andere Datenerhebungszwecke verwendet werden. Die Daten des beschwerdeführenden Kunden sind gemäß den Bestimmungen des Informationsselbstbestimmungsgesetzes CXII von 2011 und des Gesetzes über die Informationsfreiheit zu behandeln.

**Verantwortung für die Bearbeitung von Beschwerden:** Die folgenden Personen sind berechtigt, Beschwerden gemäß dem Beschwerdemanagementsystem und den Prozessen von See Pension zu bearbeiten: - Geschäftsführer

**3.3.6. Untersuchung der Beschwerde:** Die Beschwerde wird unter Berücksichtigung aller relevanten Umstände untersucht.

**3.3.7 Mitteilung der Entscheidung zur Beschwerde:** See Pension ist verpflichtet, innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der schriftlichen Beschwerde schriftlich zu antworten, es sei denn, ein unmittelbar anwendbarer Rechtsakt der Europäischen Union sieht etwas anderes vor. Kürzere Fristen können gesetzlich festgelegt werden, und längere Fristen können gesetzlich festgelegt werden. Jede ablehnende Stellungnahme zur Beschwerde muss begründet werden.

**3.3.8.** Wenn die Beschwerdebearbeitung von See Pension für den Beschwerdeführer nicht zufriedenstellend ist oder die Pension die Beschwerde ablehnt, kann der Beschwerdeführer das kostenlose Verfahren der Schlichtungsstellen mit territorialer Zuständigkeit einleiten. Der nach dem Gesetz definierte Verbraucher kann das Verfahren bei der Schlichtungsstelle einleiten, die bei der zuständigen Bezirkskammer für Handel und Industrie nach dem Wohnsitz des Verbrauchers oder dem Ort der Tätigkeit des Dienstleisters tätig ist. Die Liste der Kreisorganisationen ist unter <https://bekeltetes.hu/> verfügbar. In den Informationen, die dem Beschwerdeführer zur Verfügung gestellt werden, gibt See Pension die Kontaktdaten der zuständigen Behörde sowie die Hauptgeschäftsstelle, die Telefon- und Internetkontaktdaten und die Postadresse der für den Wohnsitz oder Aufenthaltsort des Beschwerdeführers zuständigen Schlichtungsstelle an. See Pension hat keine allgemeine Abgabeerklärung abgegeben. Der Beschwerdeführer kann sich auch an die Gerichte wenden. Wenn See Pension die Verbraucherrechte während des Beschwerdeverfahrens verletzt hat (z. B. durch nicht rechtzeitige oder angemessene Antwort auf die Beschwerde, Irreführung des Verbrauchers oder andere Verbraucherschutzverletzungen), kann der Verbraucher das zuständige Bezirksamt für seinen Wohnort kontaktieren. Die Kontaktdaten der Bezirksämter sind unter <https://kormanyhivatalok.hu/> verfügbar.

- 4. Aufbewahrung von Beschwerdeaufzeichnungen:** See Pension führt Beschwerdeaufzeichnungen nach einheitlichen Grundsätzen. Die Aufzeichnungen sollen das Datum der Antwort deutlich anzeigen. Die Aufzeichnungen sollen die Tatsachen, die die Beschwerde verursacht haben, klar identifizieren, korrigieren und die festgestellten Tatsachen und Ereignisse zusammenfassen. See Pension ist verpflichtet, eine Kopie der Beschwerde (der aufgezeichneten Beschwerde) und der Antwort drei Jahre lang aufzubewahren und den Aufsichtsbehörden auf Anfrage

vorzulegen. 4.1 Beschwerden mit identischem Inhalt wie bereits beantwortete Beschwerden, die vom selben Verbraucher ohne neue Informationen wiederholt werden, und Verbraucherbeschwerden, die von unidentifizierbaren Personen eingereicht werden, können von der Untersuchung ausgenommen werden.

5. **Schlussbestimmungen:** Die Bearbeitung von Gästebeschwerden richtet sich nach dieser Richtlinie, dem Verbraucherschutzgesetz CLV von 1997 und dem Bürgerlichen Gesetzbuch V von 2013.
6. **Inkrafttreten:** Diese Richtlinie gilt ab dem 1. Januar 2023 bis zu ihrem Widerruf.

Ausgestellt in: Fertőrákos, 1. Januar 2023

Henrietta Kovács, Geschäftsführerin