

FH csoport Panaszkezelési Szabályzata

(FH Gasztro Kft., Mátra Party Kft., FH HRM Kft.)

Készítette:

Fári László Márton ügyvezető

Budapest, 2022. szeptember 01.

Az FH csoport a szolgáltatásainak megrendelésével, annak teljesítésével, a kiszolgálással, az esetleges módosítással, számlázással kapcsolatos kérdésekben az esetleges panaszokat írásban fogadja, és a lehető leghamarabb orvosolja az azokban, az érintettek aktív bevonásával.

Minden panasszal vagy adatkezeléssel kapcsolatos probléma felmerülése esetén kérését, megjegyzését a panaszkezeles[kukac@]fhgasztro[pont.]hu email címen teheti meg.

Az FH csoport panaszkezelése minden esetben térítésmentes.

Az FH csoport, mint közvetített szolgáltatás az azonnali megoldást igénylő szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Amennyiben közvetlen vagy közvetett szolgáltatást igénybe vevő, fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet úgy az egységvezető a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát átadja a panaszt tevőnek.

Az írásbeli panaszt az FH csoport valamennyi szolgáltatója 30(harminc) napon belül írásban megválaszolja. A panasz digitalizált példányát 3(három) évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

A Ptk. 6:159.§ - 6:174. § szerinti kellékszavatossági, termékszavatossági – jótállási igényre anyagi követelést csak a megérkezett ételek átvétele után közös megegyezés útján, békéltető eljárással vagy polgári jogi eljárásban lehet érvényesíteni.

Jótállási igény benyújtásának feltétele: ha a kikerült tételek nem felhasználhatóak (hibásan lettek elkészítve, vagy szállítás közben elromlottak) és e tekintetben egyértelműen megállapíthatóan a Szolgáltatót terheli a felelősség.

Szolgáltató a készített ételekkel kapcsolatban különös jótállást nem biztosít, mert szavatossággal felel. Ételeit a rá vonatkozó étel-minőségi és higiéniai szabványoknak, gyártási és egészségügyi jogszabályoknak és szabványoknak megfelelően, minden nap frissen készíti. Kellék-/termék-szavatossági és jótállási igény egyszerre nem érvényesíthető. Szavatossági igényéhez a létrejött fogyasztói szerződést a Fogyasztónak kell bizonyítania. A szavatossági vagy jótállási igény benyújtása a 19/2014.(IV.29.) NGM rendelet szerint nem minősül fogyasztóvédelmi panasznak.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu> A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Az illetékes Iparkamara mellett működő Békéltető Testület:

Budapesti Békéltető Testület
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: 36 1 488-2131
Email cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Felügyeleti szervek:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt. 6.

Szolgáltatói tevékenységünkre vonatkozó jogszabályok:

2001. évi CVIII. törvény - Ekt. - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről

2011. évi CXII. törvény - Infotv. - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2013. évi V. törvény - Ptk. – a Polgári Törvénykönyvről

45/2014.(II.26.) Korm. rendelet –a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

19/2014(IV.29.) NGM rendelet – a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól

37/2014. (IV.30.) EMMI rendelet a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról

676/2020. (XII. 28.) Korm. rendelet a közétkeztetés tárgyú közbeszerzések tekintetében alkalmazandó eljárások sajátos szabályairól

???

Szabályzás célja:

- 1) Az FH csoport szolgáltatása (közétkeztetés körébe tartozó ételek és tálalási munka) során a megrendelők (szülők, gondviselő, fogyasztó) és kapcsolattartók (intézményi alkalmazottak, tálalók, stb...) körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
- 2) **A szabályozás érintettjei:** FH csoport (FH Gasztro Kft. és Mátra Party Kft, FH HRM Kft.) alkalmazotti köre (saját, bérelt, kirendelt), beszállítói, alvállalkozói, teljesítési segédei.
- 3) **Szabályozásért felelős:** a csoport ügyvezető igazgatója
- 4) **Határidő:** a problémához rendelt idők
- 5) **A szabályzat hatálya:** FH csoport szolgáltatásait igénybe vevő megrendelők, azok képviselői, az intézményi dolgozók, a szolgáltatással kapcsolatba kerülő egyéb személyek.
- 6) **A szabályzat hatályba lépésének ideje:** 2022. szeptember 01.
- 7) **Szabályzat felülvizsgálata:** évente

Eljárási rend:

- i. A panaszt, a vélt vagy valós problémát, elsősorban és először a panasszal első kapcsolatba kerülőn keresztül kell orvosolni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelési szabályzat szerint.
- ii. Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- iii. A panaszt az elejétől fogva, a hathatós kivizsgálás és ellenőrzés és utógondozás érdekében írásba kell foglalni, és megfelelően dokumentálni kell.
- iv. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékeli annak beválását.
- v. A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- vi. A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziéba/felhőtárhelyen kell tartani és megőrizni.
- vii. A Titkárság ellenőrzi a panaszkezelési folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.
- viii. A panaszokról a Titkárság félévente statisztikát és cselekvési értesítőt küld az érintett szerződött partnereknek/intézményeknek, szolgáltatási helyszíneknek illetve ezekről gazdasági év zárását követően kivonatot közöl panaszkezelési felületén.

1. A szolgáltatott ételek minőségére, mennyiségére vagy a tálalási tevékenységre vonatkozó panaszkezelési eljárás rend

I. szint: A panaszos (saját vagy a gyermek képviseletében eljáró szülő/törvényes képviselő/oktató-nevelő) iskolák esetében a tálalókonyha vezetőjéhez, óvodák esetén az ellátást megvalósító főzőkonyha vezetőjéhez, mint első szintű felelőshöz fordul problémájával.

- Az első szintű intézmény/egység vezető megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, továbbvisz az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- az első szintű intézmény/egység vezető tájékoztatja felettesét, és minden egyes esetben sorszámozottan dokumentációt készít és tölt fel a központi panaszkezelési felületre/tárhelyre.
- Határidő: maximum 5(öt) munkanap

II. szint: Az első szintű intézmény/egység vezető továbbítja a panaszt a központi Titkárság vezető felé, aki azt kezeli és az megoldásban hathatósan intézkedni tudókhöz továbbítja

- A Titkárság vezetője delegálja a problémát felsőbb szintű vezetőhöz, aki egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- Jogos panasz esetén a feladat delegáltja egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Határidő: további maximum 5(öt) munkanap

Minden írásban megfogalmazott javaslat, megjegyzés és panasz írásban megválaszolásra kerül, a megtett intézkedések rövid ismertetésével és a következményekkel. A panasz kezelését követően negyedéven belül elégedettségi visszamérést valósítunk meg, amely során újból felvesszük a kapcsolatot a bejelentővel/adatközlővel.

A személyes adatokat csoportunk 2018.05.25-től érvényes Adatkezelési szabályzata szerint kezeljük.

2. A panasz kivizsgálása során bevont II. szinten lévő szereplők

Amennyiben a panaszt a szolgáltatási helyszínen nem sikerült a bejelentő részéről megnyugtató módon orvosolni, úgy a központi Titkárság a panasz további kezelésébe bevonhatja az alábbi belső szervezeteket:

- az ételek minőségével kapcsolatos reklamációk esetén az egység működéséért, az aktuális főzőkonyháért felelős élmezésvezetőt, dietetikust és a központi minőségbiztosítási referenst;
- a tálalással kapcsolatban reklamációk esetén a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzsert;
- munkavállalókkal kapcsolatos eljárás és viselkedési, vagy jogi/szerződési problémák esetén HR igazgatót;
- számlázással, elszámolásokkal kapcsolatos esetben a gazdasági igazgatót.

3. A panasz tartalma és annak eljuttatási módozatai

Kérjük, **ha panaszát szeretné megfogalmazni irányunkba**, akkor minimum az alábbiakat közölje velünk:

- Az érintett fogyasztó, törvényes képviselő adata/elérhetősége – ahova a válaszunkat is megküldhetjük;
- A fogyasztási helyszín és időpont pontos megjelölése;
- Az igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos panasz:
 - Ez étel **menyiségét** érinti;
 - Az étel **minőség** érinti;
 - A **kiszolgálási folyamat** minőségét érinti;
 - **Elszámolási probléma** lépett fel;
 - **Adminisztrációval kapcsolatos** problémája van;
- **Ha tud fényképet, egyéb dokumentumot csatolni** azt külön megköszönjük.
- **Javaslatait is szívesen fogadjuk**, és ha lehetséges beépítjük szolgáltatásunk továbbvitele során.

Aláírás és pontos elérhetőség nélkül panaszokat is kivizsgáljuk, azokat megőrizzük, és dokumentáljuk statisztikai és intézkedési célokból.

A jelzéseik eljuttatási csatornái:

- Az FH csoport központi panaszkezelési e-mail címe:
panaszkezeles[kukac]fhgasztro[pont]hu.
- Papír alapú panasz eljuttatása esetén azt leadhatja dokumentáltan az szolgáltatási helyszínen, vagy eljuttathatja központi levelezési címünkre: 1121 - Budapest, Konkoly-Thege út 29-33. 11-es épület.

C. Az FH csoport központi panaszkezelési web-es felülete előre láthatólag 2023.01.01-től:
www.fhgsztro.hu/panaszkezeles .

MELLÉKLETEK

A.

Panaszkezelési nyilvántartó lap # SZÓBELI PANASZ közlése esetén #SORSZÁM:2022/P/_____		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz rövid leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása	Kivizsgálás eredménye:
A megtett intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

B.

Panaszkezelési kísérő lap # PANASZ BEKÖVETKEZÉSÉNEK JELZÉSE, vélhető írásbeli panasz megtétele előtt – KÍSÉRŐADATLAP

#SORSZÁM:2022/K/ _____

Probléma időpontja:

Probléma érintettje:

Problémás körülmény rövid megfogalmazása:

Probléma fogadó neve:

Kivizsgálás módja:

Probléma fogadó

beosztása

Kivizsgálás eredménye:

A megtett intézkedés:

Végrehajtásért felelős neve:

A problémát továbbítottam (felelős vezető megnevezése):