

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Unitas Kft. - Kastélykert Étterem és Panzió

Székhely: 2173 Kartal, Mikszáth Kálmán utca 3.

Telephely / Panaszügyintézés helye: 2173 Kartal, Baross u. 8.

Adószám: 10486997-2-13

Cégjegyzékszám: 13-09-062724

Hatályos: 2026.01.01-től visszavonásig - Verzió: 2026/01 - a 1997. évi CLV. tv. 2025.07.23-tól hatályos állapota szerint

1. A szabályzat célja és hatálya

Jelen szabályzat célja, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. §-ában foglaltaknak megfelelően biztosítsa a fogyasztói panaszok hatékony, átlátható és jogszerű kezelését.

Személyi hatály: kiterjed az Unitas Kft. valamennyi munkavállalójára és közreműködőjére.

Tárgyi hatály: a vállalkozás szolgáltatásával szemben előterjesztett, Fgytv. 2. § 28a. pontja szerinti panaszokra. Nem minősül panasznak a kellékszavatossági, termékszavatossági, jótállási igény, valamint az általános tájékoztatás kérése.

2. Fogalom-meghatározás

Panasz: Fgytv. 2. § 28a. pontja szerint a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak vagy érdekében eljáró személynek az áru forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

3. Tájékoztatási kötelezettség (Fgytv. 17/A § (1) és (1a))

A vállalkozás az alábbiakról tájékoztatja a fogyasztót, üzletében jól láthatóan és olvashatóan, valamint honlapján / Facebook oldalán:

- a) Vállalkozás neve: Unitas Kft.
- b) Székhely: 2173 Kartal, Mikszáth Kálmán utca 3.
- c) Panaszügyintézés helye: 2173 Kartal, Baross u. 8. (megegyezik a szolgáltatásnyújtás helyével)
- d) Panaszkezelés módja: szóbeli és írásbeli, lásd 4. pont
- e) Levelezési cím: 2173 Kartal, Baross u. 8.
- f) Elektronikus levelezési cím: unitaskft90@gmail.com , kastelykertetterem@gmail.com
- g) Telefonszám: 06-70/636-4037
- h) Honlap: <https://www.kastelykertetterem.hu//> Facebook: Kastélykert Étterem és Panzió

Békelített testületről szóló tájékoztatás (Fgytv. 17/A § (1a)): Fogasztói jogvita esetén a fogyasztó lakóhelye / tartózkodási helye / székhelye szerint illetékes békelített testülethez fordulhat. Vállalkozás székhelye szerint illetékes:

Pest Vármegyei Békelített Testület

Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Levelezés: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefon: 06-1-792-7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

Országos lista: www.bekeltetes.hu

A tájékoztatás világosan, érthetően, könnyen elérhető módon, a honlapon és ÁSZF hiányában külön formanyomtatványon is elérhető.

4. Panasz bejelentésének módja és helyei

- 1) Szóbeli panasz:
 - a) személyesen: 2173 Kartal, Baross u. 8. nyitvatartási időben
 - b) telefonon: 06-70/636-4037
- 2) Írásbeli panasz:
 - a) postai úton: 2173 Kartal, Baross u. 8.
 - b) elektronikus levélben: unitaskft90@gmail.com , kastelykertetterem@gmail.com
 - c) vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel: 2173 Kartal, Baross u. 8.
 - d) elektronikus űrlapon / honlapon / Facebook üzenetben (írásbeli panasznak minősül)

5. Panaszkezelési határidők és eljárás

5.1 Szóbeli panasz (Fgytv. 17/A § (3), (3a), (3b))

A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk és szükség szerint orvosoljuk. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyvet veszünk fel és a (6) bekezdés szerint járunk el. A jegyzőkönyv másolati példányát személyes panasz esetén helyben átadjuk, telefonos / elektronikus hírközlés útján tett panasz esetén legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldjük.

5.2 Jegyzőkönyv kötelező tartalma (Fgytv. 17/A § (5) hatályos 2025.07.23-től)

- a) a fogyasztó neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- d) a vállalkozás nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben azonnali kivizsgálás lehetséges
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- g) telefonon vagy elektronikus hírközlés útján közölt szóbeli panasz esetén az egyedi azonosítószám
- h) figyelmeztetés az (5a) bekezdésben foglaltakra

5.3 Figyelmeztetés (Fgytv. 17/A § (5a) - ÚJ 2025-től): Ha a fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során az a) pont szerinti nevet, lakcím/e-mail címet és a c) pont szerinti panaszleírást nem adja meg, vagy az aláírást megtagadja, a vállalkozás a szóbeli panasz érdemi megválaszolását mellőzheti. Ezt a jegyzőkönyv felvételekor ismertetni kell.

5.4 Azonosítószám: Telefonon vagy elektronikus hírközlés útján tett szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal látunk el (pl. PAN-ÉÉÉÉ/HH/NN-SORSZÁM formátumban).

5.5 Írásbeli panasz megválaszolása (Fgytv. 17/A § (6), (6a))

Az írásbeli panaszt beérkezésétől számított 30 napon belül írásban, érdemben, igazolható módon megválaszoljuk és intézkedünk közlése iránt. Elutasítás esetén indokolással. Ha elektronikus felületen/úrlapon biztosítunk bejelentést, a beérkezést a fogyasztó által megadott elektronikus levelezési címen haladéktalanul visszaigazoljuk (Fgytv. 17/A § (6a)).

6. Panaszok nyilvántartása és megőrzése

A beérkezett panaszokat, a felvett jegyzőkönyveket és az érdemi válaszok másolatát egységes elvek szerint, visszakereshető módon tartjuk nyilván. A nyilvántartás alkalmas a panasz okának feltárására, azonosítására és korrigálására. A megőrzési idő: 3 év (Fgytv. 17/A § (7)). Az iratokat

az ellenőrző hatóság felhívására bemutatjuk. Vásárlók könyve esetén a kereskedelmi törvény szerinti megőrzésre is figyelemmel járunk el, de a Fgytv. szerinti 3 éves bemutatási kötelezettség az irányadó.

7. Adatkezelés (GDPR + Infotv.)

Adatkezelő: Unitas Kft. (2173 Kartal, Mikszáth Kálmán u. 3.) Elérhetőség:
unitaskft90@gmail.com

Jogalap: GDPR 6. cikk (1) c) pont - jogi kötelezettség teljesítése (Fgytv. 17/A). Kezelt adatok: név, lakcím vagy e-mail, telefonszám, panasz tárgya, benyújtott dokumentumok, válasz. Cél: panasz azonosítása, kivizsgálása, válaszadás, hatósági bemutatás. Időtartam: 3 év + igényérvényesítési idő. Érintetti jogok: tájékoztatás, hozzáférés, helyesbítés, törléshez való jog jogi kötelezettség keretei között korlátozott, tiltakozás, panasz NAIH-nál. Adatfeldolgozó: DOMDOM KFT., 1046 Budapest, Lahner György utca 8. A. II.2., ADÓSZÁM: 11743435-2-41, CÉGJEGYZÉKSZÁM: 01-09-451041, KÖZÖSSÉGI ADÓSZÁM: HU11743435/ Czene Mariann könyvelő. Adatbiztonság: zárt, hozzáférés-korlátozott tárolás. Az Infotv. és GDPR szerint járunk el, nem csak a 2011. évi CXII. tv. szerint.

8. Jogorvoslat - panasz elutasítása esetén (Fgytv. 17/A § (8))

Elutasítás esetén írásban tájékoztatjuk a fogyasztót:

a) Fogyasztóvédelmi hatóság: lakóhelye szerint illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi főosztálya. Pest vármegyében: Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály, 1052 Budapest, Városház u. 7. Elérhetőségek: <https://kormanyhivatalok.hu> - területileg illetékes járási hivatal is segíthet. Járási hivatalok: <http://jarasinfo.gov.hu>

b) Békéltető Testület: fogyasztó lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes testület, vagy a vállalkozás székhelye szerinti Pest Vármegyei Békéltető Testület (adatok 3. pontban). Az eljárás ingyenes.

c) Bírósági eljárás lehetősége.

d) Nyilatkozat: Vállalkozásunk a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatot nem tett / tett [megfelelő aláhúzendő].

Online adásvételi/szolgáltatási szerződés esetén: az Európai Bizottság online vitarendezési platformja: <https://ec.europa.eu/consumers/odr> - amennyiben releváns.

9. Felelősségi körök

Panaszkezelésre jogosult: Száraz Zoltán - ügyvezető, tulajdonos. Helyettes: [név beírandó]. A panasz kivizsgálásában nem vehet részt olyan személy, aki a sérelmezett intézkedésben részt vett.

10. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2026.01.01-től hatályos, visszavonásig érvényes. Évente felülvizsgáljuk.
Elérhető: papír alapon a panaszügyintézés helyén és elektronikusan.

Kelt: Kartal, 2026.01.01.

Száraz Zoltán
ügyvezető
Unitas Kft.