

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

"Kittenberger Kálmán" Növény és Vadaspark Szolgáltató Közhasznú Nonprofit
Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: "Kittenberger Kálmán" Nonprofit Kft.

Székhely: 8200 Veszprém, Kittenberger Kálmán utca 17.

Cégjegyzékszám: 19-09-511670

Statisztikai számjel: 20970383-9104-572-19

Adószám: 20970383-2-19

Közösségi adószám: HU20970383

Képviselőre jogosult: Török László (önállóan)

Veszprém, 2025.április 1.



Török László
ügyvezető igazgató

BEVEZETÉS

A Kittenberger Kálmán Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) panaszkezelését az alábbiak szerint határozom meg:

I. Fejezet

Általános rendelkezések

1. Az utasítás hatálya

- (1) Az utasítás tárgyi hatálya kiterjed a Társaság összes munkafolyamatára, különös tekintettel a fogyasztóvédelmet szolgáló jogszabályi előírásoknak való megfelelésre.
- (2) Az utasítás személyi hatálya kiterjed a Kittenberger Kálmán Nonprofit Társaság munkavállalóira, valamint munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatottakra.

2. Az utasítás célja

- (1) Az utasítás célja, hogy a veszprémi állatkert látogatói minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által a látogatók elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés – legyen az pozitív vagy akár negatív – , amely szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik a látogatókban.

II. Fejezet

Látogatói panaszok fogadása

3. Vásárlók könyve

- (1) Vásárlók könyvét megvásárlás után a Veszprém Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalában hitelesíttetni kell.
- (2) A hitelesített, folyamatos oldalszámozással ellátott vásárlók könyvét a pénztárakban és ajándékboltokban kell kihelyezni, a jogszabályi előírásoknak megfelelően.
- (3) A Vásárlók könyvét jól láthatóan és könnyen hozzáférhető helyen kell kihelyezni, melyhez tollat is kell biztosítani.
- (4) A Vásárlók könyvébe történt bejegyzés eredeti példányát át kell adni a panaszosnak.

- (5) A Társaság munkavállalója a Kft-nél maradó példányra ráírja saját észrevételét és aláírja azt.
- (6) A Társaság munkavállalójának a Vásárlók könyvéből a 2. példányt ki kell tépni. A kitépelt példány sorszámát a hátlapon található borítóra fel kell jegyezni (dátum, sorszám és munkavállaló aláírása).
- (7) A kitépelt 2. példányt zárt borítékba kell tenni és rá kell írni a borítékra, hogy panasz és a dátumot.
- (8) A borítékot a bejegyzést követő első munkanapon délig el kell juttatni a Társaság irodájába, ahol a panaszt, illetve javaslatot tartalmazó bejegyzést – a folyamatos sorszámozás rendjének megfelelően – a Társaság elzártan tárolja és a felszólítására a hatóság rendelkezésére bocsátja.

4. Szóbeli panasz

- (1) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jelen szabályzat szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni és az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni azzal, hogy a panaszra 30 napon belül írásban, érdemben kell válaszolni.
- (2) A szóbeli panaszról jelen szabályzat 1. sz. mellékletében szereplő jegyzőkönyvet – telefonon közölt panasz esetén a 2. sz. melléklet szerinti jegyzőkönyvet - kell kitölteni 2 példányban.
- (3) A jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - a) a panaszos neve, lakcíme,
 - b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - c) a panaszos panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - d) a vállalkozás nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása 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.
- (4) A szóbeli panaszról kitöltött jegyzőkönyvet a Társaság munkavállalójának alá kell írnia.

- (5) A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben köteles a fogyasztónak átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb az érdemi válasz megküldésével egyidejűleg küldi meg a fogyasztónak.
- (6) A telefonon közölt szóbeli panaszt a Társaság köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
- (7) A jegyzőkönyv 2. példányát a jegyzőkönyv felvételét követő első munkanapon délig el kell juttatni a Társaság irodájába.

5. Írásbeli / elektronikus úton előterjesztett panasz

- (1) A vásárlók könyvébe tett olyan fogyasztói bejegyzések, panaszok, amelyek a Társaság működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatosak, írásbeli fogyasztói panasznak minősülnek
- (2) Írásbeli panasz postai úton a 8200 Veszprém, Kittenberger Kálmán utca 17. szám alatti székhelyre, elektronikus úton az info@veszpremzoo.hu elektronikus levélcímre megküldött küldeményben is előterjeszhető.
- (3) Az elektronikus panaszokat egy példányban ki kell nyomtatni, úgy hogy a pontos érkezési idő megállapítható legyen.

III. Fejezet

6. Panaszok nyilvántartása

- (1) A panaszokat legkésőbb az érkezést követő első munkanapon nyilvántartásba kell venni a Társaság ügyviteli rendszerében.
- (2) Az iktatásban az alábbi adatokat kell tárolni:
 - a) panaszos neve, elérhetősége
 - b) panasz érkezésének napja
 - c) vásárlók könyvének sorszáma
- (3) Amennyiben lehetőség van, úgy a panaszt az ügyviteli rendszerben elektronikusan is tárolni kell.
- (4) Az iktatással egyidőben a Társaság ügyvezetőjét tájékoztatni kell a panasz tartalmáról és a Társaság munkatársának előzetes állásfoglalásáról.
- (5) A panaszokra adott válaszokat az ügyviteli rendszerben rögzíteni kell.
- (6) A panaszra adott választ elektronikus formátumban is tárolni kell az ügyviteli rendszerben.
- (7) A panaszokat és az azokra adott válaszokat 5 évig meg kell őrizni.

- (8) A Társaság a panaszosok által az írásban, illetve szóban előadott panaszokban megadott, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény értelmében személyes adatnak minősülő adatokat az adatkezelési előírásoknak megfelelően kezeli.

IV. Fejezet

7. Panaszokra adott válaszok

- (1) A panaszokra a bejegyzést/beérkezést – amennyiben nem állapítható meg annak dátuma az iktatást – követő 30 napon belül meg kell válaszolni.
- (2) A panasz elutasítását részletesen indokolni kell.
- (3) A válaszok megadása esetén minden esetben tájékoztatni kell a panaszost az esetleges további jogorvoslati lehetőségekről, arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a társaságunk a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

8. Panaszokra adott válaszok megküldése

- (1) Amennyiben a panaszos elektronikus elérhetőségét is megadta, úgy – kézbesítési visszaigazolással felszerelt elektronikus levél útján – lehetőség van arra a címre megküldeni a választ.
- (2) Postai feladás esetén a Társaság köteles úgy feladni a levelet, hogy utólag bizonyítható legyen a feladás ténye.

V. Fejezet

9. Fogyasztók tájékoztatása

- (1) A Társaság valamennyi pénztárában, valamint ajándékboltjában jól látható helyen kihelyezett, a jelen utasítás 3. sz. melléklete szerinti tartalmú tájékoztatóban teljes körű tájékoztatást nyújt a fogyasztók részére a fogyasztók jelen szabályzattal érintett jogairól, illetve a Társaság panaszkezelésének módjáról.

VI. Fejezet
10. Záró rendelkezések

(1) Az utasítás 2025. április 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a korábban e tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti.

Mellékletek:

1. sz. jegyzőkönyv-minta látogató szóbeli panaszáról
- 2.sz. jegyzőkönyv-minta látogató telefonon érkező panaszáról
3. sz. a pénztáraknál, ajándékboltoknál kihelyezett tájékoztató
4. sz. pénztárosos munkavállalók tájékoztatása

J E G Y Z Ó K Ö N Y V
látogató szóbeli panaszáról
a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján

Látogató neve:	Látogató lakcíme: Látogató e-mail címe:
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:	
A látogató panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
A vállalkozás nyilatkozata a látogató panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):	

A látogató jelen jegyzőkönyv aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a jegyzőkönyvben megadott személyes adatait a Kittenberger Kálmán Nonprofit Kft. a panasz kivizsgálása során kezelje.

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

.....
A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

.....
A látogató aláírása

J E G Y Z Ő K Ö N Y V
látogató telefonon érkező panaszáról
a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (5) bekezdése alapján

Látogató neve:	Látogató lakcíme: Látogató e-mail címe:
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, egyedi azonosítószáma:	
A látogató panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:	
A vállalkozás nyilatkozata a látogató panaszával kapcsolatos álláspontjáról (amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges):	

A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

Kittenberger Kálmán Nonprofit Kft.
8200 Veszprém, Kittenberger K. u. 17.

Elektronikus levélcím: info@veszpremzoo.hu

Telefon (kizárólag munkanapokon, 8:00-12:00 és 12:30-16:00 között): 30/699-0870

3. sz. melléklet

Tájékoztató a pénztáraknál, ajándékboltoknál

ÍRÁSBELI PANASZOK KEZELÉSE

A vásárlók könyvébe tett olyan fogyasztói bejegyzések, panaszok, amelyek a Kittenberger Kálmán Nonprofit Kft. (8200 Veszprém, Kittenberger Kálmán u. 17.) működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatosak, a fogyasztóvédelmi törvény szerinti írásbeli fogyasztói panasznak minősülnek.

Írásbeli panasz postai úton a 8200 Veszprém, Kittenberger Kálmán utca 17. szám alatti székhelyre, elektronikus úton az info@veszpremzoo.hu elektronikus levélcímre megküldött küldeményben is előterjeszhető.

Az írásbeli panaszt a Kittenberger Kálmán Nonprofit Kft. (8200 Veszprém, Kittenberger Kálmán u. 17.) – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően **harminc napon belül** köteles **írásban, érdemben** megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

Ez alapján társaságunknak:

- a panaszt 30 napon belül írásban, érdemben meg kell válaszolnia és intézkednie is szükséges annak közlése iránt;
- a panaszt elutasító álláspontját az írásbeli válaszában meg kell indokolnia,
- továbbá a fogyasztót írásban tájékoztatnia kell arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a társaságunk a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

SZÓBELI PANASZOK KEZELÉSE

A szóban előadott panaszokat az Állatkert azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Állatkert jegyzőkönyvet vesz fel és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni azzal, hogy a panaszra 30 napon belül írásban, érdemben válaszol.

A panaszos tudomásul veszi, hogy az írásban, avagy szóban előterjesztett panaszában megadott, ezzel az Állatkert rendelkezésére bocsátott személyes adatait a panasz kivizsgálása érdekében az Állatkert jogosult kezelni, amelyhez a panaszos a panasz előterjesztésével hozzájárul.

A panasz elutasítása esetén a panaszos az alábbi szervekhez fordulhat:

Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata

8200 Veszprém, Óváros tér 9.

Veszprém Megyei Járási Hivatal

8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5

Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testületek

Weboldal: <https://bekeltetes.hu/udvozlo>

A weboldalon keresztül tudja a panaszos beadványát előterjeszteni

Pénztáros munkavállalók tájékoztatása

Vásárlók könyve

- (1) A hitelesített, folyamatos oldalszámozással ellátott vásárlók könyvét a pénztárakban és ajándékboltokban kell kihelyezni, a jogszabályi előírásoknak megfelelően.
- (2) A Vásárlók könyvét jól láthatóan és könnyen hozzáférhető helyen kell kihelyezni, melyhez tollat is kell biztosítani.
- (3) A Vásárlók könyvébe történt bejegyzés eredeti példányát át kell adni a panaszosnak.
- (4) A Társaság munkavállalója a Társaságnál maradó példányra ráírja saját észrevételét és aláírja azt.
- (5) A Társaság munkavállalójának a Vásárlók könyvéből a 2. példányt ki kell tépni. A kitépett példány sorszámát a hátlapon található borítóra fel kell jegyezni (dátum, sorszám és munkavállaló aláírása).
- (6) A kitépett 2. példányt zárt borítékba kell tenni és rá kell írni a borítékra, hogy panasz és a dátumot.
- (7) A borítékot a bejegyzést követő első munkanapon délig el kell juttatni a Társaság irodájába, ahol a panaszt, illetve javaslatot tartalmazó bejegyzést – a folyamatos sorszámozás rendjének megfelelően – a Társaság elzártan tárolja és a felszólítására a hatóság rendelkezésére bocsátja.

9. Szóbeli panasz

- (1) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jelen szabályzat szerinti jegyzőkönyvet kell felvenni és az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kell eljárni azzal, hogy a panaszra 30 napon belül írásban, érdemben kell válaszolni.
- (2) A jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - a) a panaszos neve, lakcíme,
 - b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - c) a panaszos panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - d) a vállalkozás nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása 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.
- (3) A szóbeli panaszról kitöltött jegyzőkönyvet a Társaság munkavállalójának alá kell írnia.
- (4) A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben köteles a fogyasztónak átadni.
- (5) A jegyzőkönyv 2. példányát a jegyzőkönyv felvételét követő első munkanapon délig el kell juttatni a Társaság irodájába.