

FH csoport Panaszkezelési Szabályzata

**(ezen belül az FH Gasztro Kft., Mátra Party Kft., FH HRM Kft.,
FH-Rent18 Kft., FH Economic Kft.)**

Kiadásért felelős:

Fári László Márton ügyvezető

Budapest, 2022. szeptember 01.

Általános rendelkezések:

Az FH csoport a szolgáltatásainak megrendelésével, annak teljesítésével, a tálalással és kiszolgálással, az esetleges módosítással, számlázással kapcsolatos kérdésekben az esetlegesen felmerülő panaszokat írásban fogadja, és a lehető leghamarabb orvosolja azokat, az érintett munkatársak 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 közétkeztetési szolgáltató, az azonnali megoldást igénylő szóbeli panaszokat haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja is azokat.

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

A Ptk. 6:159.§ - 6:174. § szerinti kellékszavatossági, termékszavatossági – jótállási igényre vonatkozó 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 kikerített tételek nem felhasználhatóak (hibásan lettek elkészítve, vagy szállítás közben megromlottak) 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 el.

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 fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól* szóló 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 főbb 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

A szabályozás 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 lehető legkorábbi időpontban történő megoldása. A megoldásokhoz vezető folyamatok szabályozása.
- 2) **A szabályozás hatálya:** FH csoport (FH Gasztro Kft., Mátra Party Kft, FH HRM Kft., FH-Rent18 Kft. FH Economic Kft.) alkalmazotti köre (saját, bérelt, kirendelt), beszállítói, alvállalkozói, teljesítési segédei.
- 3) **Szabályozásért felelős:** a csoport ügyvezető igazgatója/igazgatói
- 4) **Határidő:** az adott problémához rendelt idők
- 5) **A szabályzat egyéb érintettjei:** FH csoport szolgáltatásait igénybe vevő megrendelők, azok képviselői, az intézményi dolgozók, a szolgáltatással kapcsolatba kerülő egyéb személyek.
- 6) **A szabályzat hatályba lépésének napja:** 2022. szeptember 01.
- 7) **Szabályzat felülvizsgálata:** évente

Eljárási rend:

- i. A panaszt, a vélt vagy valós problémát, elsősorban és először a panasszal első kapcsolatba kerülő munkatárson keresztül szükséges 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 megfelelő szintre, illetve erről a panaszt értesíteni kell.
- iii. A panaszt, az elejétől fogva, a hathatós kivizsgálás, 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. Az FH csoport Ügyvezetői Titkársága ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatokat tesz és készít.
- viii. A panaszokról az Ügyvezetői Titkárság félévente statisztikát és cselekvési értesítőt küld az érintett szerződött partnereknek/intézményeknek, szolgáltatási helyszíneknek, illetve ezekről gazdasági év zárását követően kivonatot közöl a panaszkezelési felületen.

1. A szolgáltatott ételek minőségére, mennyiségére és a tálalási tevékenységre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend:

I. szint: A panaszos (saját vagy a gyermek képviselőjében 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, továbbviszi azt az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; amennyiben 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 az Ügyvezetői Titkárság vezetője felé, aki azt kezeli és a megoldásban hathatósan intézkedni képes munkatársakhoz továbbítja

- Az Ügyvezetői 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 az Ügyvezetői Titkárság a panasz további kezelésébe bevonhatja az alábbi belső szervezeteket:

- az ételek minőségével kapcsolatos reklamációk esetén az egység működéséért, az aktuális főzőkonyháért felelős élelmészvezetőt, dietetikust és a központi minőségbiztosítási referenst;
- általános jellegű vagy rendszeresen felmerülő minőségi, higiéniai vagy egyéb szakmai problémák esetén a termelési igazgatót;
- a tálalással kapcsolatban felmerült reklamációk esetén a kiemelt ügyfélkapcsolati menedzsert;
- munkavállalókkal kapcsolatos eljárás és viselkedési, vagy jogi/szerződési problémák esetén a 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 panasza:
 - Ez étel **menyiségét** érinti;
 - Az étel **minőségét** érinti;
 - A **kiszolgálási folyamat** minőségét érinti;
 - **Elszámolási probléma** merült fel;
 - **Adminisztrációval kapcsolatos** problémája van;
- **Amennyiben tud fényképet, egyéb dokumentumot csatolni**, azt külön megköszönjük.
- **Konstruktív jellegű javaslatait is szívesen fogadjuk**, és amennyiben lehetséges, beépítjük szolgáltatásaink további fejlesztése során.

Az aláírás és pontos elérhetőség nélkül beérkező panaszokat is kivizsgáljuk, azokat megőrizzük, és dokumentáljuk, statisztikai és intézkedési célokból.

A jelzések eljuttatási csatornái:

- A. Az FH csoport központi panaszkezelési e-mail címe:
panaszkezeles[kukac]fhgasztro[pont]hu.
- B. Papír alapú panasz eljuttatása esetén azt leadhatja dokumentáltan a szolgáltatási helyszínen, vagy eljuttathatja részünkre központi levelezési címünkön keresztül:
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 lép majd életbe: www.fhgsztro.hu/panaszkezeles .

Kelt: Budapest, 2022. szeptember 01.

.....
Fári László Márton ügyvezető

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):