

Panaszkezelési tájékoztató

Köszönjük, hogy bizalmával megtisztelte Társaságunkat. Munkatársaink folyamatosan arra törekednek, hogy széles körű, magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtsanak az Ön részére.

Amennyiben mégis panaszja van a Hotel OTP Balatonszemes (a továbbiakban: Hotel / Társaság) által nyújtott szolgáltatásának teljesítésével vagy mulasztásával kapcsolatban, amelynek rendezése érdekében egyértelműen és kifejezetten a Hotel OTP Balatonszemes eljárását kéri, akkor azt az alábbi módon jelentheti be.

❖ szóban:

- szállodában személyesen (8636 Balatonszemes, Parti sétány 159.)
- telefonon (+36-84-560-911)

❖ írásban:

- elektronikus úton: balatonszemes@otphotel.hu vagy szemesudulo@otpfm.hu
- postai úton:
 - CIL Babér Kft. - 1051 Budapest, Nádor utca 16. vagy
 - Hotel OTP Balatonszemes - 8636 Balatonszemes, Parti sétány 159.
- szállodában kihelyezett vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel
- kihelyezett, illetve a RESnWEB rendszerben küldött kérdőíveken
- online foglalási felületeken

A Hotel OTP Balatonszemes a szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Ha a vendég a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Hotel OTP Balatonszemes a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetében átadja a panaszosnak.

Telefonon vagy egyéb hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a felvett jegyzőkönyvet a Hotel OTP Balatonszemes legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egy időben küldi meg a panaszosnak. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki – legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor a szálloda legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a vendég (panaszos) neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb
- bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panaszos aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Hotel OTP Balatonszemes különös figyelmet fordít a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják a panasz eredményes kivizsgálása érdekében, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.

A panaszt benyújtó vendég személyes adatainak kezelése az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a 95/46/EK irányelv hatálya kívül helyezésétől szóló 2016/679 EU rendelet rendelkezéseinek megfelelően történik.

Az írásbeli panaszt a Hotel OTP Balatonszemes 30 napon belül írásban, teljeskörűen megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja.

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasz kivizsgálásában és a döntési folyamatban nem vesz részt a szálloda azon alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben, mulasztásban vagy döntés meghozatalában részt vett.

A Hotel OTP Balatonszemes a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.

A Hotel OTP Balatonszemes a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésére bemutatja.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

Amennyiben a Hotel OTP Balatonszemes panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megaláztatására történt, vagy panasz elutasításra került, illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a vendég az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet.

A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz, amennyiben fogyasztói jogainak megsértését észleli. A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet szerint a Fogyasztó jogosult panasszal fordulni a lakóhelye vagy székhelye szerint illetékes, illetve a területileg illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatalhoz. A kormányhivatalok elérhetőségei a <https://kormanyhivatalok.hu/> honlapon fellelhetők.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, amennyiben a vállalkozás és Fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a vállalkozással való tárgyalások során nem rendeződik, a Fogyasztó a lakóhelye vagy székhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a Testület eljárását, illetve fordulhat a Társaság székhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez.

A békéltető testület – kivéve, ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér – a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg. A békéltető testületek elérhetőségei a <https://bekeltetes.hu/udvozlo> honlapon elérhető.

A fogyasztónak továbbá lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK:



1 BARANYA VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Baranya, Somogy, Tolna
Régióközpont: Pécs
Megyeszékhelyek: Kaposvár, Szekszárd
www.baranyabekeltetes.hu

2 BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád
Régióközpont: Miskolc
Megyeszékhelyek: Eger, Salgótarján
www.bekeltetes.borsodmegye.hu

3 BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Budapest
Régióközpont: Budapest
www.bekeltet.bkik.hu

4 CSONGRÁD-CSANÁD VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés
Régióközpont: Szeged
Megyeszékhelyek: Kecskemét, Békéscsaba
Megyei jogú városok: Hódmezővásárhely, Baja
www.bekeltetes-csongrad.hu

5 FEJÉR VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém
Régióközpont: Székesfehérvár
Megyeszékhelyek: Tatabánya, Veszprém
Megyei jogú városok: Dunaújváros, Esztergom
www.bekeltetesfejrer.hu

6 GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala
Régióközpont: Győr
Megyeszékhelyek: Szombathely, Zalaegerszeg
Megyei jogú városok: Nagykanizsa, Sopron
www.bekeltetesgyor.hu

7 HAJDÚ-BIHAR VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg
Régióközpont: Debrecen
Megyeszékhelyek: Nyíregyháza, Szolnok
www.hbmbekeltetes.hu

8 PEST VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Pest vármegye
Régióközpont: Budapest
Megyei jogú város: Érd
www.pestmegyeibekelteto.hu