**Panaszkezelési tájékoztató**

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

Amennyiben mégis panasza van a Hotel OTP Budapest által nyújtott szolgáltatásának teljesítésével vagy mulasztásával kapcsolatban, amelynek rendezése érdekében egyértelműen és kifejezetten a Hotel OTP Budapest eljárását kéri, akkor azt az alábbi módon jelentheti be.

* szóban:
  + - szállodában személyesen (1039 Budapest Kossuth Lajos üdülőpart 136.)
    - telefonon (+36-84-560-911)
* írásban:
  + - elektronikus úton: [budapest@otphotel.hu](mailto:budapest@otphotel.hu)
    - postai úton: CIL Babér Kft. 1051 Budapest, Nádor utca 16. *vagy* Hotel OTP Budapest - 1039 Budapest, Kossuth Lajos üdülőpart 136.
    - szállodában kihelyezett vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel
    - kihelyezett, illetve a RESnWEB rendszerben küldött kérdőíveken
    - online foglalási felületeken

A Hotel OTP Budapest 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 Budapest a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát átadja 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 Budapest 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 hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 EU rendelet rendelkezéseinek megfelelően történik.

Az írásbeli panaszt a Hotel OTP Budapest 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 Budapest a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.

A Hotel OTP Budapest 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 Budapest panaszkezelési tevékenysége nem a panaszos megelégedésére történt, vagy panasza 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. A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben a fővárosi és vármegyei kormányhivatalt (a továbbiakban: kormányhivatal), továbbá országos illetékességgel a Pest Vármegyei Kormányhivatal jár el. A kormányhivatalok elérhetőségei a <https://kormanyhivatalok.hu/> honlapon fellelhetőek.

A Fogyasztónak panasza esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, mely testületek elérhetőségét jelen tájékoztató 1. számú mellékletében, míg a testület eljárásáról szóló tájékoztatást, valamint további hasznos információkat a http://bekeltetes.hu honlapon talál.

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

