**Informationen zur Bearbeitung von Beschwerden**

Vielen Dank für Ihr Vertrauen in unser Unternehmen. Unsere Mitarbeiter arbeiten stets daran, Ihnen ein breites Spektrum an hochwertigen Dienstleistungen anzubieten.

Sollten Sie dennoch eine Beschwerde bezüglich der Erfüllung oder Unterlassung einer von Hotel OTP Budapest erbrachten Dienstleistung haben und ausdrücklich wünschen, dass Hotel OTP Budapest diese bearbeitet, können Sie Ihre Beschwerde auf folgende Weise einreichen.

* mündlich:
	+ - persönlich im Hotel (1039 Budapest, Kossuth Lajos üdülőpart 136.)
		- telefonisch (+36-1-250-1419)
* schriftlich:
	+ - elektronisch: budapest@otphotel.hu
		- per Post: CIL Babér Kft. 1051 Budapest, Nádor utca 16. *oder* Hotel OTP Budapest - 1039 Budapest, Kossuth Lajos üdülőpart 136.
		- durch einen Eintrag im im Hotel ausliegenden Gästebuch.
		- durch ausgelegte oder im RESnWEB-System gesendete Fragebögen.
		- über Online-Buchungsplattformen.

Das Hotel OTP Budapest prüft mündliche Beschwerden unverzüglich und behebt diese nach Möglichkeit umgehend. Wenn der Gast mit der Bearbeitung der Beschwerde nicht einverstanden ist oder eine sofortige Prüfung der Beschwerde nicht möglich ist, fertigt das Hotel OTP Budapest unverzüglich ein Protokoll über die Beschwerde an und übergibt dem Beschwerdeführer eine Kopie davon. Falls dies nicht möglich ist, wird das Protokoll spätestens zusammen mit der Antwort auf die mündliche Beschwerde versandt – jedoch spätestens am 30. Tag nach Eingang der Beschwerde.

Zum Zeitpunkt der Protokollierung hat das Hotel mindestens folgende Daten aufzuzeichnen:

* Name und Anschrift des Gastes (Beschwerdeführer),
* Ort, Zeit und Art der Einreichung der Beschwerde,
* eine detaillierte Beschreibung der Beschwerde, der von der Beschwerdeführerin vorgelegten Unterlagen und
* anderer Beweismittel,
* die Erklärung des Unternehmens zu seiner Stellungnahme bezüglich der Beschwerde, sofern eine sofortige Prüfung der Beschwerde möglich ist.
* die Unterschrift der Person, die das Protokoll aufnimmt, und – mit Ausnahme von mündlichen Beschwerden, die per Telefon oder über andere elektronische Kommunikationsdienste übermittelt werden – die Unterschrift des Beschwerdeführers.
* Ort und Zeit der Protokollaufnahme,
* bei einer mündlichen Beschwerde, die telefonisch übermittelt wird, die eindeutige Identifikationsnummer der Beschwerde.

Hotel OTP Budapest achtet besonders auf den Schutz personenbezogener Daten. Die angeforderten personenbezogenen Daten dienen ausschließlich der Identifizierung, um die Beschwerde wirksam zu untersuchen, und dürfen keinem anderen Zweck der Datenerhebung dienen.

Die personenbezogenen Daten des beschwerdeführenden Gastes werden gemäß den Bestimmungen des Gesetzes CXII von 2011 über informationelle Selbstbestimmung und Informationsfreiheit und der Verordnung (EU) 2016/679 zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG verarbeitet.

Die schriftliche Beschwerde wird von Hotel OTP Budapest innerhalb von 30 Tagen vollständig schriftlich beantwortet. Das Hotel begründet seine Ablehnung der Beschwerde.

Die Untersuchung der Beschwerde ist kostenlos. Die Beschwerde wird unter Berücksichtigung aller relevanten Umstände untersucht.

Kein Mitarbeiter des Hotels, der an der beanstandeten Handlung, Unterlassung oder Entscheidung beteiligt war, darf in die Untersuchung der Beschwerde oder den Entscheidungsprozess einbezogen werden.

Das Hotel OTP Budapest wird seine inhaltliche Entscheidung im Beschwerdefall schriftlich an den Beschwerdeführer weiterleiten und eine genaue, verständliche und klare Begründung liefern.

Das Hotel OTP Budapest erfasst die eingegangenen Beschwerden nach einheitlichen Grundsätzen und legt sie den Aufsichtsbehörden auf deren Verlangen vor.

Das Unternehmen kann davon absehen, eine Beschwerde mit demselben Inhalt wie die im Wesentlichen beantwortete vorherige Beschwerde, eine wiederholte Beschwerde desselben Beschwerdeführers, die keine neuen Informationen enthält, oder eine Verbraucherbeschwerde einer nicht identifizierten Person zu untersuchen.

Wenn die Beschwerdebearbeitungstätigkeit des Hotels OTP Budapest nicht zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers durchgeführt wurde oder wenn die Beschwerde abgelehnt wurde oder wenn die für die Untersuchung der Beschwerde vorgeschriebene 30-tägige gesetzliche Antwortfrist nicht eingehalten wurde, kann der Gast die folgenden Durchsetzungsoptionen nutzen.

Der Verbraucher kann eine Beschwerde bei der Verbraucherschutzbehörde einreichen. Gemäß dem Regierungserlass 387/2016 (XII. 2.) über die Benennung der Verbraucherschutzbehörde handeln das Regierungsamt der Hauptstadt Budapest und das Bezirksregierungsamt (im Folgenden als das Regierungsamt bezeichnet) und das Regierungsamt des Komitats Pest mit nationaler Zuständigkeit in Verwaltungsangelegenheiten. Die Kontaktdaten der Regierungsstellen finden Sie auf der Website <https://kormanyhivatalok.hu/>.

Im Falle einer Beschwerde des Verbrauchers ist es möglich, sich an die Schlichtungsstelle zu wenden, deren Kontaktdaten in Anhang 1 zu diesen Informationen zu finden sind, während Informationen über das Verfahren der Stelle und weitere nützliche Informationen auf der Website http://bekeltetes.hu zu finden sind.

Darüber hinaus hat der Verbraucher die Möglichkeit, sich an ein Gericht zu wenden, beispielsweise wenn die Schlichtung kein zufriedenstellendes Ergebnis gebracht hat.

**NATIONALE LISTE DER SCHLICHTUNGSSTELLEN**

**Ab dem 1. Januar 2024 wurden die Kreisorganisationen aufgelöst, und die Schlichtungsstellen wurden zu regionalen Organisationen umgebildet. Die Zuständigkeit der Schlichtungsstellen ist im Anhang 2 des Gesetzes CLX von 1997 über den Verbraucherschutz festgelegt.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Schlichtungsstelle des Komitats Baranya** | **Schlichtungsstelle des Komitats Borsod-Abaúj-Zemplén** |
| Anschrift: H-7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.,Telefon: +36 72 507 154 +36 20 283 3422E-Mail: info@baranyabekeltetes.huWeb: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)Gerichtsstand: Komitat Baranya Komitat Somogy Komitat Tolna | Anschrift: H-3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.Telefon: +36 46 501 091 (neue Fälle) +36 46 501 871 (laufende Fälle)E-Mail: bekeltetes@bokik.huWeb: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)Gerichtsstand: Komitat Borsod-Abaúj-Zemplén Komitat Heves  Komitat Nógrád |
|  |  |
| **Schlichtungsstelle Budapest** | **Schlichtungsstelle des Komitats Pest** |
| Anschrift: H-1016 Budapest, Krisztina krt. 99.Telefon: +36 1 488 2131E-Mail: bekelteto.testult@bkik.huWeb: bekeltet.bkik.huGerichtsstand: Budapest | Anschrift: H-1119 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.Telefon: (1)-792-7881E-Mail: pmbekelteto@pmkik.huWeb: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)Gerichtsstand: Komitat Pest |
|  |  |
| **Schlichtungsstelle des Komitats Csongrád-Csanád** | **Schlichtungsstelle des Komitats Fejér** |
| Anschrift: H-6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.Telefon: + 36 62 554 250 + 36 62 554 118E-Mail: bekelteto.testulet@csmkik.huWeb: www.bekeltetes-csongrad.huGerichtsstand: Komitat Békés Komitat Bács-Kiskun Komitat Csongrád-Csanád | Anschrift: H-8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.Telefon: + 36 22 510 310E-Mail: bekeltetes@fmkik.huWeb: www.bekeltetesfejer.huGerichtsstand: Komitat Fejér  Komitat Komárom-Esztergom  Komitat Veszprém  |
|  |  |
| **Schlichtungsstelle des Komitats Győr-Moson-Sopron** | **Schlichtungsstelle des Komitats Hajdú-Bihar** |
| Anschrift: H-9021 Győr, Szent István út 10/a.Telefon: + 36 96 520 217E-Mail: bekeltetotestulet@gymskik.huWeb: www.bekeltetesgyor.huGerichtsstand: Komitat Győr-Moson-Sopron  Komitat Vas  Komitat Zala | Anschrift: H-4025 Debrecen, Petőfi tér 10.Verwaltung H-4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.Telefon: + 36 52 500 710 + 36 52 500 745E-Mail: bekelteto@hbkik.hu; info@hbkik.huWeb: [www.hbmbekeltetes.hu](http://www.hbmbekeltetes.hu) Gerichtsstand: Komitat Jász-Nagykun-Szolnok Komitat Hajdú-Bihar Komitat Szabolcs-Szatmár-Bereg |