

## 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 Budapest (a továbbiakban: Hotel / Társaság) 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 1 250 14 19)

❖ írásban:

- elektronikus úton: [hotelotp@otpfm.hu](mailto:hotelotp@otpfm.hu); [info@otphotelbudapest.hu](mailto:info@otphotelbudapest.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

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 személyesen közölt szóbeli panasz esetében átadja a panaszosnak.

Telefonon vagy egyéb hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a felvett jegyzőkönyvet a Hotel OTP Budapest 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 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 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](http://www.baranyabekeltetes.hu)

### **2 BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád  
Régióközpont: Miskolc  
Megyeszékhelyek: Eger, Salgótarján  
[www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu)

### **3 BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Budapest  
Régióközpont: Budapest  
[www.bekeltet.bkik.hu](http://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](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

### **5 FEJÉR VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém  
Régióközpont: Székesfehérvár  
Megyeszékhelyek: Tatabánya, Veszprém  
Megyei jogú városok: Dunaújváros, Esztergom  
[www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.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](http://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](http://www.hbmbekeltetes.hu)

### **8 PEST VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**

Pest vármegye  
Régióközpont: Budapest  
Megyei jogú város: Érd  
[www.pestmegyeibekelteto.hu](http://www.pestmegyeibekelteto.hu)