

## PANASZKEZELÉS

A fogyasztói jogok megfelelő érvényesítése és kezelése érdekében az utazási iroda által nyújtott vagy biztosított szolgáltatások során keletkezett hibákért a DER Touristik SK a.s. (továbbiakban mint „Utazási iroda” vagy „UI”) kiadja a jelen panaszkezelési eljárást.

Szolgáltatások az utazási szerződés értelmében.

1. Amennyiben az utazási szolgáltatások valamelyike nem az utazási szerződésben, a 170/2018 sz. törvényben vagy az egyedi rendelkezésekben foglaltaknak megfelelően történik, vagy ha nem rendelkezik azokkal a tulajdonságokkal, amelyeket az utazó az ajánlat és gyakorlat tekintetében elvárt, az utazó köteles erről haladéktalanul értesíteni az utazási irodát vagy annak meghatalmazott képviselőjét.
2. Az utazási iroda köteles az utazó által meghatározott határidőn belül módosítani az utazási szolgáltatást úgy, hogy az az utazási szerződéssel, a 170/2018 sz. törvénnyel vagy egyedi rendelkezéssel, vagy az utazó indokolt elvárásaival összhangban legyen, ha az a körülmények miatt lehetséges, vagy ha az utazási szerződésszegés terjedelmére és az érintett utazási szolgáltatások értékére való tekintettel az utazási irodának ez nem okoz észszerűtlen költségeket.
3. A 2. bekezdés szerinti határidő meghatározása nem szükséges, ha az utazási iroda tájékoztatja az utazót, hogy a módosítást nem végzi el, vagy ha a módosítás az utazó egyedi érdekei miatt nem halasztható.
4. Amennyiben az utazási iroda a 2. bekezdés szerinti módosítást nem hajtja végre, akkor felajánl az utazónak alternatív utazási szolgáltatásokat akkor is, ha az utazó visszatérése az indulási helyre az utazási szerződés szerint nem biztosított, mindemellett ezeknek az alternatív idegenforgalmi szolgáltatásoknak
  - a) az utazási szerződésben meghatározottal azonos vagy jobb minőségűnek kell lenniük, és ez az utazó számára nem jelent többletköltséget, vagy
  - b) ha az utazási szerződésben meghatározottnál alacsonyabb minőségű, az utazási iroda árengedményt köteles biztosítani az utazónak az utazási szolgáltatások árából.
5. Az utazó a 4. bekezdés szerint elutasíthatja az utazási iroda által kínált alternatív utazási szolgáltatásokat, ha az alternatív utazási szolgáltatások nem hasonlíthatók össze az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatásokkal, vagy az alacsonyabb színvonalú utazási szolgáltatások utazási árából felajánlott árengedmény nem megfelelő. Ha az utazó az első mondat szerint elutasítja az alternatív utazási szolgáltatásokat, vagy azokat objektív okból nem tudja elfogadni, az utazó az 1. bekezdés szerinti bejelentés tárgyát képező utazási szolgáltatásokat továbbra is igénybe veszi, és az utazási iroda az 1. bekezdés szerinti bejelentés tárgyát képező szolgáltatások esetén árengedményt biztosít az utazónak az utazás árából.
6. Ha az utazási iroda a 2. bekezdés szerinti módosítást nem hajtja végre, vagy az utazónak nem biztosít a 4. bekezdés szerint alternatív utazási szolgáltatást, az utazó jogosult
  - a) a módosítást maga megtenni és az utazási irodától követelni az ezzel kapcsolatban felmerülő költségek megtérítését,
  - b) lemondási díj fizetése nélkül elállni az utazási szerződéstől, és a nem megfelelően nyújtott utazási szolgáltatásokért árengedményt kérni az utazás árából, ha az az utazási szerződés lényeges megszegése áll fent.
7. Az utazási iroda köteles az utazóval együttműködve írásbeli jegyzőkönyvet készíteni, és ennek másolatát az utazónak átadni, ha
  - a) nem végzi el a módosítást a 2. bek. és a 4. bek. a) pontja szerint,
  - b) alternatív utazási szolgáltatást nyújt az utazónak a 4. bek. b) pontja szerint
  - c) az utazó elutasítja az alternatív utazási szolgáltatást az 5. bekezdés első mondata szerint vagy azokat objektív okokból nem tudja elfogadni,
8. az utazó maga megteszi a módosítást a 6. bek. a) pontja szerint.
9. Az utazó az utazás végétől számított két éven belül jogosult a panasz benyújtására az utazással kapcsolatban, vagy ha az utazásra nem került sor, attól a naptól számítva, amikor az utazási szerződés szerint az utazást be kellett volna fejezni. Az utazó a panasz benyújtásakor a 7. bekezdés szerint írásbeli jegyzőkönyvet csatol, amennyiben lehetséges.
10. Az utazó a 4. bekezdés b) pontja, valamint az 5. bek. és a 6. bekezdés szerint árengedményre jogosult. Ha az utazási iroda nem tudja bizonyítani, hogy az utazási szerződés megszegését az utazó okozta, köteles az ár egy részét az utazónak az első mondat szerint a panasz benyújtásától számított 30 napon

belül visszafizetni, figyelembe véve az utazási szerződés megszegésének súlyosságát és időtartamát, amely nem érinti az utazó kártérítési igényét.

11. Ha az utazás az utazó szállítását is magában foglalja, az 5. bekezdés és a 6. bek. b) pontja szerinti esetekben az utazási iroda biztosítja a hazaszállítást hasonló szállítási módon, késedelem nélkül és többletköltségek nélkül.
12. Ha az utazónak az utazási szerződés szerinti visszautazásának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, az utazásszervező köteles utazónként három éjszakát nem meghaladó időtartamra, lehetőség szerint az eredetivel azonos kategóriájú, szükséges szállás költségeit viselni. Amennyiben az utazók jogairól szóló, az utazó visszautazásához igénybe veendő közlekedési eszközre vonatkozó jogszabályok ennél hosszabb időtartamot írnak elő, ez utóbbi időtartam alkalmazandó.
13. A költségeknek a 11. bekezdésében említett korlátozása nem alkalmazandó a csökkent mozgásképességű személyekre és az őket kísérő személyekre, a várandós nőkre és a kíséret nélkül utazó kiskorúakra, valamint a speciális orvosi segítségre szoruló személyekre, feltéve, hogy az utazási irodát legalább 48 órával az utazás kezdetét megelőzően értesítették az említett sajátos igényekről.
14. Az utazásszervező a 11. bekezdés szerinti felelősség korlátozása céljából nem hivatkozhat elháríthatatlan és rendkívüli körülményekre, ha az érintett közlekedési szolgáltató nem hivatkozhat az ilyen körülményekre.
15. Az utazó jogosult az utazás biztosításával kapcsolatos értesítést, kérelmet, reklamációt vagy panaszt (továbbiakban mint „kifogás”) közvetlenül eljuttatni ahhoz az utazásszervezőhöz, amelyen keresztül az utazást megvásárolta. Az utazásszervező köteles a beérkezett kifogást haladéktalanul továbbítani az utazási irodának. A kifogás utazásszervezőhöz történő kézbesítésének napja az utazási irodának való kézbesítés napjának minősül.
16. Az utazási iroda köteles haladéktalanul megfelelő segítséget nyújtani a bajba jutott utazónak, még a 170/2018 sz. törvény 22. cikkének 12. bekezdésében foglalt körülmények között is, főként az alábbiak biztosításával
  - a) megfelelő tájékoztatás az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a Szlovák Köztársaság képviselétéről,
  - b) az utazó segítése távolsági kommunikációval, alternatív megoldás keresése a problémára. Ha az utazó szándékos magatartása vagy hanyagsága miatt jut bajba, az utazási iroda jogosult az utazótól a nyújtott segítség ellenértékét kérni. A visszatérítés mértéke nem haladhatja meg az utazási irodánál az utazó segítségnyújtása során felmerült tényleges költségek összegét.
17. A 4. bek. b) pontja, az 5. bek. vagy a 6. bekezdés szerint az árendedményhez való jogon kívül az utazó jogosult a vagyoni és nem vagyoni károk megtérítésére, amely az utazási szerződés megszegése következtében keletkezett, és amelyért az utazási iroda felelős; az utazási iroda késedelem nélkül kártérítést fizet az utazónak.
18. Az utazási iroda csak akkor mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a nem szerződésszerű teljesítés:
  - a) az utazónak róható fel,
  - b) olyan harmadik félnek róható fel, aki nem áll kapcsolatban az utazási szerződésben meghatározott utazási szolgáltatások nyújtásában, valamint a nem szerződésszerű teljesítés előre nem látható vagy elháríthatatlan; vagy
  - c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.
18. Amennyiben az Unióra nézve kötelező erejű nemzetközi egyezmények korlátozzák az utazási csomag részét képező utazási szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét vagy ennek feltételeit, ugyanezek a korlátozások alkalmazandók az utazási irodára is. Amennyiben az Unióra nézve nem kötelező erejű nemzetközi egyezmények korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, ugyanezek a korlátozások alkalmazandók az utazási irodára is.
19. Az előző pont szerinti kártérítés nem haladhatja meg az utazás teljes árának háromszorosát. Az előző mondat szerinti megállapodás nem vonatkozik sérülésre, szándékos károkozásra, illetve gondatlanságból okozott kárra.
20. A kártérítéshez vagy az árendedményhez való jog nem érinti az utazók egyedi rendelkezések szerinti jogait. A kártérítésből, valamint az egyedi rendelkezések alapján a kedvezményből a kártérítés vagy a jelen törvény szerinti árendedmény levonásra kerül. Az utazási iroda teljesítése az egyedi rendelkezések szerinti teljesítéssel csökken.
21. Az utazó a jelen pont szerinti igények intézése során köteles az utazási irodával maximálisan együttműködni annak érdekében, hogy a hiányosságok a lehető leghatékonyabban kiküszöbölhetőek legyenek, és az esetleges igények, károk megelőzhetőek, azok mértéke csökkenthető legyen.
22. Az utazási iroda nem vállal felelősséget azon szolgáltatások színvonaláért, amelyeket az utazó harmadik féltől, önállóan rendel meg. A kártérítés összegére, valamint minden egyéb, a nyújtott szolgáltatások részét képező, légi szállítással kapcsolatos követelésre (poggyász elvesztése, sérülése, késedelmes kiadása, járatkésés, a repülés időpontjának módosítása stb.) a légi közlekedésre vonatkozó jogszabályok az irányadók.

## Egyéb szolgáltatások

1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Ügyfél jogosult igényeinek érvényesítésére a vonatkozó jogszabályok és a kölcsönös szerződéses megállapodások szerint.
2. Hibás teljesítéssel okozott károk esetén, amelyek közvetlenül a szolgáltatás értékesítése során észlelhetők (pl. hibásan meghatározott fizetési kötelezettség, pénzügyi eltérések, az igényelt és a ténylegesen nyújtott szolgáltatás közötti eltérés), az ügyfél köteles a hiányosságokat a szolgáltatás értékesítése során haladéktalanul jelezni, ugyanis az említett kötelezettség elmulasztása esetén az ügyfél ilyen okból fennálló követelése nem érvényesíthető. Egyéb esetekben az ügyfél köteles a hibás teljesítésből eredő igényeit az általános hatályú jogszabályban, valamint a kölcsönös megállapodásokban meghatározott határidőn belül érvényesíteni.
3. Az eljárással és határidőkkel kapcsolatos panaszok kezelése a vonatkozó jogszabályok szerint történik.
4. Az utazási iroda az utazás teljes időtartama alatt biztosítja a kifogások fogadására és feldolgozására jogosult személy jelenlétét az utazás helyszínén.
5. A panasz rendezéséről az Ügyfél írásos dokumentumot kap.
6. A panaszok rendezése a vonatkozó jogszabályok és az utazási szerződés szerint történik.
7. Az utazási iroda a panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a panasz benyújtásának időpontjára, a panaszkezelés időpontjára és módjára vonatkozó adatokat, valamint a panasz benyújtásáról szóló dokumentum sorszámát.
8. Az utazási iroda az Ügyfél személyes adatait a panasz rendezése céljából kezeli. Az utazási iroda az Ügyfél személyes adatait azoknak a címzetteknek adja át, akiknek jogszabály alapján köteles személyes adatot szolgáltatni, mint pl. Szlovák Kereskedelmi Felügyelet. Az utazási iroda az Ügyfél személyes adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó hatályos jogszabályok előírásai szerint dolgozza fel. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy személyes adatait köteles helyesen és a valóságnak megfelelően megadni, valamint a személyes adataiban bekövetkezett változásról az utazási irodát késedelem nélkül tájékoztatni.  
Az adatkezelés jogalapja a jogszabályi kötelezettség. Az Ügyfél a panasz kezelése céljából személyes adatokat köteles megadni, ezek elmulasztása a panasz rendezésének elmaradását vonhatja maga után. Az utazási iroda a személyes adatokat a szerződéses jogviszony megszűnésétől számított 10 évig egyedi rendelkezések szerint kezeli és archiválja. Az Ügyfél kijelenti, hogy a megadott személyes adatok a valóságnak megfelelnek, és felelősséget vállal a személyes adatok valóságtartalmáért. Az Ügyfél, mint érintett személy, akinek a személyes adatait az utazási iroda kezeli, jogában áll a társaságtól a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést kérni, valamint kérheti ezen adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását. Az Ügyfél, mint érintett személy, akinek személyes adatait az utazási iroda kezeli, tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, valamint joga van az adatvédelemhez. Ha az érintett személy kérelmei – főként ismétlődő jellegük miatt – egyértelműen megalapozatlanok vagy ésszerűtlenek, az utazási iroda az adatszolgáltatás adminisztratív költségeit figyelembe véve méltányos összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem teljesítését. Ha az érintett személy úgy véli, hogy a rá vonatkozó személyes adatok kezelése sérti a személyes adatok védelmére vonatkozó hatályos jogszabályokat, jogosult panasszal élni a felügyeleti hatóságnál: A Szlovák Köztársaság Adatvédelmi Hivatala, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Az Ügyfél a személyes adatok védelmével kapcsolatos kérdéseivel a reklamacie@dertouristik.sk e-mail címen fordulhat az illetékes személyhez.
9. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy abban az esetben, ha egy bizonyos szolgáltatást harmadik személy nyújt, a panasz benyújtásának, valamint rendezésének módját a tényleges szolgáltató panaszérvényesítési eljárása és kezelési módja befolyásolja, amelyet tiszteletben kell tartani.
10. Az Ügyfél és az utazási iroda tudomásul veszik, hogy a panasz érvényesítésének, valamint rendezésének módjáról és határidejéről kölcsönös megállapodást köthetnek, de eltérő is lehet, amely esetben a közös írásbeli megállapodás elsőbbséget élvez jelen panaszkezeléssel szemben.

Jelen panaszkezelési eljárás 2023.08.01-jétől érvényes. A jelen rendelkezéseket az utazási iroda által szervezett utazásokon kívül más utazásokra nem alkalmazhatók.