PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A Panaszkezelési Szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a Satori Paths által szervezett utazási csomagokkal és utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok, kifogások és hibás teljesítéssel kapcsolatos bejelentések kezelésének rendjét. A Satori Paths, mint utazásszervező, az Utasok panaszait a vonatkozó fogyasztóvédelmi, utazási és egyéb jogszabályok, valamint a jelen szabályzat szerint kezeli.

2. Panasz bejelentése hibás teljesítés esetén

Az Utas az utazási szerződés teljesítésével, illetve az utazási csomagban szereplő szolgáltatásokkal kapcsolatos hibát vagy kifogást annak észlelését követően haladéktalanul köteles bejelenteni a Satori Paths részére. Amennyiben a hiba a helyszínen közvetlenül orvosolható, az Utas a helyi szolgáltatót is értesítheti. A helyi szolgáltatónál tett bejelentés azonban nem zárja ki, hogy az Utas a kifogását közvetlenül a Satori Paths részére is megtegye. Az Utas köteles a hiba elhárítása érdekében a Satori Paths-szal és az érintett szolgáltatóval együttműködni.

A kifogás késedelmes bejelentéséből eredő következményekért az Utas annyiban felel, amennyiben a késedelem miatt a hiba megfelelő orvoslása lehetetlenné válik vagy jelentősen megnehezül. Amennyiben a helyszínen a kifogásról jegyzőkönyv készül, az Utas jogosult annak egy példányát elkérni, és azt a Satori Paths részére megküldeni.

3. Panasz benyújtásának módjai

Az Utas a panaszát az alábbi módokon nyújthatja be:

- személyesen;
- postai úton;
- elektronikus úton;
- telefonon.

A Satori Paths panaszkezelési elérhetőségei:

Satori Paths
Postai cím: 2030 Érd, Lőcsei utca 75. földszint 4. ajtó
E-mail: satori@satoripathstravel.com
Telefon: +36 70 205 1656

A panasz lehetőség szerint tartalmazza:

- az Utas nevét és elérhetőségét;
- az utazási szerződés vagy foglalás azonosítóját;
- az érintett utazás időpontját és helyszínét;
- a panasz részletes leírását;
- az Utas által kért intézkedést vagy megoldást;

- a panaszt alátámasztó dokumentumokat, fényképeket, jegyzőkönyveket vagy egyéb bizonyítékokat.

4. Szóbeli panasz kezelése

A Satori Paths a hozzá beérkező szóbeli panaszt – ideértve a személyesen vagy telefonon tett panaszt is – a vonatkozó jogszabályok szerint megvizsgálja, és amennyiben lehetséges, azt azonnal orvosolja. Ha az Utas a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Satori Paths a panaszról a jogszabályban meghatározott tartalommal jegyzőkönyvet vesz fel.

A személyesen tett szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát a Satori Paths az Utasnak a helyszínen átadja, amennyiben erre lehetőség van.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás útján tett szóbeli panasz esetén a Satori Paths a panaszt a jogszabályban meghatározott esetben egyedi azonosító számmal látja el, és a jegyzőkönyv másolatát az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi az Utas részére.

5. Írásbeli panasz kivizsgálása

A Satori Paths az írásbeli panaszt – ha európai uniós jogi aktus vagy egyéb jogszabály eltérően nem rendelkezik – a beérkezésétől számított **30 napon belül írásban, érdemben megválaszolja**. A panasz elutasítása esetén a Satori Paths az elutasítást indokolja. A panasz kivizsgálása során a Satori Paths jogosult az utazás teljesítésében részt vevő szolgáltatóktól – különösen légitársaságtól, szálláshelytől, transzferszolgáltatótól vagy helyi program szolgáltatójától – a panasz kivizsgálásához szükséges információkat bekérni.

6. Panaszról készített jegyzőkönyv

A Satori Paths Kft. a szóbeli panaszról – amennyiben annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Utas a panasz kezelésével nem ért egyet – haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában foglalt rendelkezéseknek megfelelően.

A jegyzőkönyvnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- az Utas (fogyasztó) nevét és lakcímét vagy elektronikus levelezési címét;
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját;
- a panasz részletes leírását, valamint az Utas által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
- a Satori Paths Kft. panasszal kapcsolatos álláspontját, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy nevét és aláírását;
- az Utas aláírását, kivéve a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetét;
- a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét;
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát;

- arra vonatkozó figyelmeztetést, hogy amennyiben az Utas a jegyzőkönyv felvétele során nem adja meg a törvényben meghatározott személyes adatait és a panasz részletes leírását, vagy megtagadja az aláírást, a Satori Paths Kft. a panasz érdemi megválaszolására vonatkozó, jogszabályban meghatározott eljárási kötelezettségét mellőzheti.

A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Satori Paths Kft. minden esetben egyedi azonosítószámmal látja el.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Satori Paths Kft. személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja az Utasnak, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás útján közölt szóbeli panasz esetén pedig – a jogszabályban meghatározott kivétellel – legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi részére.

7. Panaszok megőrzése

A Satori Paths a panaszról felvett jegyzőkönyvet, valamint az írásbeli panaszra adott válasz másolatát a vonatkozó jogszabályban meghatározott ideig megőrzi. A panaszokkal kapcsolatos személyes adatok kezelése a Satori Paths Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak szerint, a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően történik.

8. Békéltető testület

Amennyiben az Utas és a Satori Paths Kft. között a fogyasztói jogvita közvetlen rendezése nem vezet eredményre, az Utas jogosult a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései alapján békéltető testülethez fordulni.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésének megkísérlése. Az eljárás főszabály szerint a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület előtt kezdeményezhető.

A békéltető testületek aktuális neve, székhelye, illetékességi területe és elérhetősége az alábbi hivatalos tájékoztató oldalon érhető el: https://bekeltetes.hu/

A Satori Paths Kft. a békéltető testületi eljárásban a vonatkozó jogszabályokban előírt együttműködési kötelezettségének eleget tesz, így különösen a jogszabályban meghatározott határidőn belül benyújtja írásbeli nyilatkozatát, valamint biztosítja a meghallgatáson való részvételt legalább elektronikus úton.

Amennyiben a Satori Paths Kft. az Utas panaszát elutasítja, az elutasításról szóló írásbeli válaszában tájékoztatja az Utast arról, hogy mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza az Utas lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület nevét, székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A Satori Paths Kft. az elutasító válaszban arról is nyilatkozik, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot a békéltető testület kötelezést tartalmazó határozatának elfogadására vonatkozóan.

9. Fogyasztóvédelmi hatóság

Az Utas fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, ha álláspontja szerint a Satori Paths fogyasztóvédelmi jogszabályban meghatározott kötelezettségét megsértette.

A fogyasztóvédelmi hatóság elsősorban a fogyasztóvédelmi szabályok betartását ellenőrzi. Az egyedi szerződéses jogviták, így különösen a kártérítési vagy díj-visszatérítési igények elbírálása főszabály szerint nem a fogyasztóvédelmi hatóság, hanem a békéltető testület vagy a bíróság hatáskörébe tartozik.

10. Hibás teljesítés és az utazásszervező felelőssége

A Satori Paths Kft. mint utazásszervező az utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt valamennyi utazási szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért felel, függetlenül attól, hogy az egyes szolgáltatásokat saját maga vagy más utazási szolgáltató, illetve közreműködő teljesíti.

A Satori Paths Kft. felelősségét nem érinti, hogy az utazási csomag teljesítéséhez légitársaságot, szálláshelyet, transzferszolgáltatót, helyi programszolgáltatót vagy más közreműködőt vesz igénybe. A Satori Paths Kft. a közreműködő magatartásáért a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerint felel.

Az utazási csomag hibás teljesítése esetén az Utas köteles az általa észlelt szerződésszegést az eset körülményeire figyelemmel haladéktalanul bejelenteni a Satori Paths Kft. részére, a szerződésben megjelölt kapcsolattartási elérhetőségek valamelyikén. A bejelentés történhet az utazásszervező helyi képviselőjénél vagy a helyszíni szolgáltatónál is, amennyiben az utazási szerződésben erre vonatkozó tájékoztatás szerepel.

A Satori Paths Kft. köteles a bejelentett szerződésszegést orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel járna, figyelemmel a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére.

Amennyiben a szerződésszegés nem kerül orvoslásra, az Utast a vonatkozó jogszabályi feltételek fennállása esetén különösen az alábbi jogok illethetik meg:

- megfelelő díjengedmény az érintett időszakra, illetve szolgáltatásra vonatkozóan;
- kártérítés a jogszabályban meghatározott feltételek szerint;
- megfelelő helyettesítő szolgáltatás igénybevétele, amennyiben az eredeti szolgáltatás nem vagy nem megfelelően teljesíthető;
- az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondása, ha a szerződésszegés a csomag teljesítését lényegesen befolyásolja, és az utazásszervező a jogszabályban meghatározott feltételek ellenére sem orvosolja azt.

A Satori Paths Kft. köteles az Utas részére segítséget nyújtani, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül, a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint.

Az utazásszervező felelősségére, a hibás teljesítés jogkövetkezményeire, a díjengedményre, a kártérítésre, a szerződés felmondására és az Utas segítségnyújtáshoz való jogára minden esetben a hatályos jogszabályok, különösen a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet rendelkezései irányadók.

11. Poggyászkárok

Légi személyszállítással összefüggő poggyászkár esetén az Utas köteles a kárt a légifuvarozónak vagy az általa kijelölt szolgáltatónak a vonatkozó szabályok szerint, lehetőség szerint haladéktalanul bejelenteni.

A poggyász elvesztésére, megsemmisülésére vagy megrongálódására vonatkozó igényekre az alkalmazandó nemzetközi és uniós légi fuvarozási szabályok irányadóak.

A Satori Paths az Utas részére – amennyiben erre lehetősége van – a kárbejelentéssel kapcsolatos általános tájékoztatást és segítséget megadhatja.

12. Záró rendelkezések

Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Satori Paths az irányadó jogszabályokkal összhangban alkalmazza.

A jelen szabályzatban nem rendezett kérdésekben a hatályos magyar és európai uniós jogszabályok, különösen a fogyasztóvédelemre és az utazási csomagokra vonatkozó rendelkezések irányadóak.