

**Kedves Ügyfelünk,**

Köszönjük bizalmát és megrendelését!

A későbbi félreértések elkerülése érdekében szeretnénk tájékoztatni, hogy az Ön által választott utazás szervezője nem magyarországi székhellyel rendelkező utazási iroda. Ennek megfelelően a választott úti célon magyar nyelvű asszisztencia biztosítására nincs lehetőség. Amennyiben a helyszínen idegenvezető vagy képviselő áll rendelkezésre, a kommunikáció vele elsősorban angol vagy német nyelven történik.

Az utazáshoz kapcsolódó dokumentumokat az utazásszervező eredeti formában és nyelven bocsátja rendelkezésre, így azok jellemzően német vagy angol nyelvűek lehetnek. Amennyiben a részvételi jegyek vagy az utazási dokumentumok értelmezésében segítségre lenne szüksége, ügyfélszolgálatunk készséggel áll rendelkezésére.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben az utazás során a helyszínen bármilyen probléma, hiányosság vagy kifogás merül fel, annak rendezése érdekében az utas köteles haladéktalanul közvetlenül felvenni a kapcsolatot az utazásszervezővel vagy annak helyi képviselőjével. Erre a legtöbb esetben telefonon keresztül van lehetőség. A kapcsolattartás és a panasztétel nyelve az utazásszervező hivatalos nyelve vagy az angol lehet.

A közvetlen helyszíni kapcsolatfelvétel azért szükséges, hogy az utazásszervezőnek lehetősége legyen a probléma mielőbbi kivizsgálására és lehetőség szerinti orvoslására még az utazás időtartama alatt. Ennek elmaradása befolyásolhatja a később benyújtott panasz elbírálását, illetve annak elfogadását.

Lehetősége van panaszát magyar nyelven is megküldeni az Invia.hu részére ([info@invia.hu](mailto:info@invia.hu)), amelyet készséggel továbbítunk és segítséget nyújtunk annak fordításában az utazásszervező felé. Tájékoztatjuk azonban, hogy az általunk készített fordítás nem minősül hivatalos fordításnak, így az esetleges fordítási pontatlanságokból eredő következményekért felelősséget vállalni nem áll módunkban.

Az Invia.hu utazásközvetítőként készséggel segíti az utas és az utazásszervező közötti kommunikációt, azonban ez nem helyettesíti az utazásszervező felé történő közvetlen kapcsolatfelvételt és hibabejelentést.

Megértését köszönjük!

Nagyszerű és élményekben gazdag utazást kívánunk!

**Invia csapata**