

# Reklamationsformular

**Bitte füllen Sie dieses Formular aus und senden Sie es unterschrieben an die folgende E-Mail-Adresse. Bitte beachten Sie, dass Sie sich außerdem jederzeit an Ihr Reisebüro wenden können, um die Reklamation bearbeiten zu lassen (im Falle zusätzlich entstandener Kosten fügen Sie bitte die Quittungen bei).**

- Erlebnisbuchungsreferenz (MUS\*\*\*\*\* auf dem Voucher) \*:
- Die Bestätigungsnummer Ihrer Reise (nur falls Sie mit TUI anreisen):
- Datum der Reklamation\*:
- Name des Kunden\*:
- E-Mail-Adresse Reisebüro\* / E-Mail-Adresse Kunde \*:
- Kontoinformationen des Kunden (Kontoinhaber und IBAN)  
**Bitte füllen Sie dieses Feld nicht aus, falls Ihr Reisebüro die Abwicklung der Reklamation bearbeitet.**
- Sollte es sich bei Ihrer Buchung um mehr als 1 Erlebnis handeln, geben Sie bitte an, welches Produkt von der Reklamation betroffen ist:

- Beschreibung (max. 300 Wörter)\*:

Ich bestätige, dass sich dieses Beschwerdeformular auf Fragen der Gesundheit und Sicherheit bezieht

Bitte geben Sie die Telefonnummer des Reisebüros/des Kunden ein

**Hinweis an den Agenten:** Bitte senden Sie dieses ausgefüllte Dokument immer per E-Mail an Ihren Kunden weiter

**Unterschrift**

In Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften werden Sie darüber informiert, dass Ihre angegebenen persönlichen Daten von MUSEMENT S.P.A. als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung verarbeitet werden, um die Beschwerde oder den Anspruch zu bearbeiten. Die rechtliche Grundlage für die Verarbeitung ist das berechtigte Interesse des für die Verarbeitung Verantwortlichen, den bestmöglichen Service zu bieten und alle Ansprüche und/oder Beschwerden zu behandeln.

Ihre Identifikation, Ihre Kontaktdaten, der Name des Kontoinhabers und Ihre Bankkontonummer (IBAN) werden nur an das entsprechende Finanzinstitut mit dem alleinigen Zweck der Verwaltung der Zahlung sowie in gesetzlich festgelegten Fällen an öffentliche Behörden weitergegeben. Sie können Ihr Recht auf Zugang, Berichtigung und Löschung u.a. durch eine E-Mail an [gdprdx@tui.com](mailto:gdprdx@tui.com) ausüben.

Weitere Informationen über die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten finden Sie in unserer Datenschutzrichtlinie am Ende dieses Dokuments.

\*erforderliche Felder

## **Datenschutzklausel**

In Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften wird die betroffene Person darüber informiert, dass die zur Verfügung gestellten Daten von MUSEMENT S.P.A. (im Folgenden „MUSEMENT“) mit Sitz in Mailand, Via Polesine 13, eingetragen im Handelsregister von Mailand unter der Nr. MI1995020, Steuernummer und MwSt.-Nr. 07978000961, Online-Reisebüro-Lizenz prot. n. 170695 ausgestellt von der Region Lombardei. Der Datenschutzbeauftragte ist unter der folgenden E-Mail-Adresse erreichbar: [gdprdx@tui.com](mailto:gdprdx@tui.com).

Die persönlichen Daten der betroffenen Person werden von MUSEMENT im legitimen Interesse der Kundenzufriedenheit, des bestmöglichen Service und der Bearbeitung von Ansprüchen und/oder Beschwerden verarbeitet. Zweck der Verarbeitung ist die Bearbeitung der Beschwerde oder Forderung, die Verfolgung ihres Status und schließlich die Verwaltung der Zahlung an die betroffene Person. Die Daten werden zu diesem Zweck so lange aufbewahrt, wie es für die Untersuchung des Anspruchs oder der Beschwerde erforderlich ist, und danach so lange, wie es das anwendbare Recht verlangt, und bis die möglichen Verpflichtungen, die sich aus dem Antrag der betroffenen Person ergeben, erlöschen.

MUSEMENT verarbeitet die Identifizierungs- und Kontaktinformationen der betroffenen Person sowie die für die Bearbeitung eines Anspruchs oder einer Beschwerde unbedingt erforderlichen Informationen, wie den Namen des Kontoinhabers und die Bankkontonummer (IBAN). Die angeforderten Informationen sind obligatorisch, es sei denn, es wird ausdrücklich etwas anderes angegeben. Weigert sich die betroffene Person, die obligatorischen Daten zu liefern, wird der Antrag nicht behandelt.

Falls die betroffene Person Daten Dritter zur Verfügung stellt, erklärt sie, dass sie die Zustimmung dieser Dritten hat und verpflichtet sich, die in dieser Klausel enthaltenen Informationen an diese weiterzugeben.

Die Daten der betroffenen Person werden gegebenenfalls an eine geeignete Finanzinstitution nur zum Zweck der Verwaltung der Zahlung weitergegeben und können in den gesetzlich vorgesehenen Fällen an die öffentlichen Verwaltungen und Gerichte übermittelt werden.

Die betroffene Person hat das Recht dazu:

- Eine Bestätigung darüber zu erhalten, ob MUSEMENT seine persönlichen Daten, deren Kategorien, die Zwecke der Verarbeitung und die Empfänger, an die die Daten weitergegeben werden, verarbeitet, unter anderem
- Ungenaue, unvollständige oder veraltete Daten korrigieren
- Die Löschung von Daten zu verlangen, wenn sie z.B. für die Zwecke, für die sie gesammelt wurden, nicht mehr erforderlich sind
- Die Beschränkung der Verarbeitung seiner/ihrer Daten in festgelegten Fällen zu erwirken
- Eine Beschwerde bei der örtlichen Datenschutzbehörde einreichen, wenn die betroffene Person der Ansicht ist, dass MUSEMENT die nach den geltenden Datenschutzbestimmungen anerkannten Rechte verletzt hat
- Den Datenschutzbeauftragten von MUSEMENT per E-Mail kontaktieren, die am Anfang dieses Abschnitts angegeben ist