



PANASZKEZELÉS – CRYSTAL TRAVEL (Fundament 4 Kft.)

Panasz benyújtására írásban van a lehetőség a Crystal Travel (Fundament 4 Kft) saját irodájában vagy az Utazásközvetítőnél, ahol az Utazó az általunk szervezett utazásra jelentkezett. Más utazásszervező által biztosított utazásra vonatkozó panasz esetén a benyújtott reklamáció továbbításra kerül.

Elérhetőségek e-mailben - postai úton vagy személyesen:

Crystal Travel - 1082 Budapest, Horváth Mihály tér 2. Nyitvatartás: H-P 09,00-16,00 travel@crystaltravel.hu

A nem szerződészerű teljesítésből eredő igény érvényesítésének feltétele a Crystal Travel által szervezett utak esetén:

Az Utazónak kötelessége, hogy az eset körülményeinek figyelembevételével tájékoztassa az általa észlelt problémáról vagy szerződésszegésről a helyi szolgáltatót, vagy a Crystal Travel helyi képviselőjét, vagy ennek hiányában az utazási tájékoztatóban szereplő 24 órás ügyeleti telefonszámon irodánkat. Az utazó által bejelentett panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni. A panaszt a Crystal Travel vagy a szolgáltatás teljesítője köteles orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a panasz /szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel. A Crystal Travel nem felelős a tájékoztatás utazónak felróható elmaradása miatt bekövetkező károkért, ideértve, ha az azért következik be, mert a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolja és az utazó erről a Crystal Travelt közvetlenül nem értesíti. A panasz benyújtását követően a Crystal Travel 30 napon belül kivizsgálja és megválaszolja a benyújtott panaszt.

Békeltető Testület

Amennyiben a Crystal Travel elutasítja a kárigényt, a Kereskedelmi Kamarák mellett működő békeltető testületekhez lehet fordulni egyezségkötési lehetőségért. Az ügyintézés díjmentes. Békeltető Testületek elérhetőségei: www.bekeltetes.hu

Felügyeleti szervek

**Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi,
Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály
Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály**

Cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.,
Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919

Fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén:

Területileg illetékes járási hivatalok elérhetősége: <http://www.jarasinfo.gov.hu>

Innovációs és Technológiai Minisztérium web:<https://www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiai-miniszterium>
Postacím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50. Központi postafiók címe: 1440 Budapest Pf. 1.

Ügyfélszolgálati Információs Iroda: 1011 Budapest, Fő u. 44-50. **E-mail:** ugyfelszolgalat@itm.gov.hu, **Tel.:** +36-1-795-1700

Az illetékességet megalapozza a panaszos lakóhelye, a vállalkozás székhelye, telephelye, valamint a jogsértés elkövetésének helye is. A kérelem bármely illetékes felügyelőségénél benyújtható.

A Crystal Travel web oldalán megtalálható tájékoztatók, információk, dokumentumok:

Általános Szerződési Feltételek és csomagtúrákra vonatkozó tájékoztató – Repülőjegy vásárlási feltételek – Szülői nyilatkozat kiskorú utazásához - EUB Biztosító Zrt feltételei, termék ismertetői – Panaszkezelési tájékoztató