

# PANASZKEZELÉS

## KOZMAPOLITAN & VARI KFT – UTAZÁSI KÖZPONT

Panasz benyújtására írásban van a lehetőség a Kozmapolitan&Vari Kft. saját irodájában vagy az Utazásközvetítőnél, ahol az Utazó az általunk szervezett utazásra jelentkezett.

### Elérhetőségek e-mailben - postai úton vagy személyesen:

Kozmapolitan&Vari Kft. - 1094 Budapest, Liliom utca 17.

Nyitva tartás: H-P 10,00-18,00

[info@kozmapolitan.hu](mailto:info@kozmapolitan.hu)

### A nem szerződészerű teljesítésből eredő igény érvényesítésének a feltétele:

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

### Békéltető Testület

Amennyiben a Kozmapolitan elutasítja a kárigényt, a Kereskedelmi Kamarák mellett működő békéltető testületekhez lehet fordulni egyezségkötési lehetőségért. Az ügyintézés díjmentes.

Békéltető Testületek elérhetőségei: [www.bekeltetes.hu](http://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**

Postacím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Központi postafiók címe: 1440 Budapest Pf. 1.

web:<https://www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiai-miniszterium>

#### **Ügyfélszolgálati Információs Iroda:**

1011 Budapest, Fő u. 44-50.

**E-mail:** [ugyfelszolgalat@itm.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat@itm.gov.hu),

**Telefonszám:** +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 Kozmapolitan honlapjain megtalálható tájékoztatók, információk a „hasznos linkek”, „hasznos infók” címszó alatt ([www.kozmapolitan.hu](http://www.kozmapolitan.hu), [www.olasztravel.hu](http://www.olasztravel.hu)):

ÁSZF - Olaszországi egészségügyi intézkedések – Gyakorlati tudnivalók Olaszországban - Adatvédelmi és Adatkezelési szabályzat - EUB Biztosító Zrt feltételei, termék ismertetői – Panaszkezelési tájékoztató - Tájékoztató az utazási csomagról A Kozmapolitan weboldalain megjelentetett *hasznos információk* az ÁSZF részét képezik.