



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Jet Travel Kft. (a továbbiakban: „Jet Travel”) befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden, a szolgáltatásával kapcsolatos panaszt. A Jet Travel a panaszokat jellegük szerint nyilvántartásba veszi, teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja.

1. A panasz bejelentésének módjai

A Jet Travel biztosítja, hogy az ügyfelek panaszukat szóban vagy írásban közölhessék az alábbiak szerint.

Szóbeli panasz

- a) személyesen a Jet Travel székhelyén a nyitvatartási idő alatt:
Székhely: 1113 Budapest, Bocskai út 77-79. III. emelet
Nyitva tartás: hétfő-péntek 9:00-17:30
- b) telefonon a társaság központi számán
Telefon: +36 1 209 2110

Írásbeli panasz

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Jet Travel székhelyén, nyitvatartási idő alatt:
Székhely: 1113 Budapest, Bocskai út 77-79. III. emelet
Nyitva tartás: hétfő-péntek 9:00-17:30
- b) postai úton (a Jet Travel székhelyére)
- c) telefaxon (+36 1 209 2111)
- d) elektronikus levélben (e-mail: jettravel@jettravel.hu)

2. A panasz kivizsgálása

A Jet Travel a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Jet Travel a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válaszával egyidejűleg megküldi.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ megkeresésére. A Jet Travel munkatársai a panaszokat kivizsgálják, és azokat lehetőség szerint orvosolják.

A beérkező panaszokról minden esetben jegyzőkönyv készül, amely legalább a következő adatokat, nyilatkozatokat rögzíti:

- a) az ügyfél neve,

- b) az ügyfél lakcíme, székhelye,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása,
- e) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- f) a Jet Travel nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy neve,
- h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- j) a jegyzőkönyv sorszáma.

A Jet Travel a beérkezett panaszokra 30 napon belül írásban érdemi választ ad, amelyben a Jet Travel a panasznak részben vagy egészben helyt ad, és intézkedik annak orvoslása érdekében; avagy a panaszt megfelelő indoklás mellett elutasítja.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Jet Travel haladéktalanul megkeresi a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

3. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a panaszra kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Jet Traveltől az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Jet Travel ismételten megvizsgálja a panaszt, és a bejelentést új panaszként kezeli.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén – amennyiben a fenti panaszkezelés eredménytelenül zárult le és az egyéb jogszabályi feltételek is fennállnak – az ügyfél panaszával a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>). A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe a jelen Panaszkezelési Szabályzat elkészítésekor: 1011 Budapest, Fő utca 44-50, központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1., <http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-miniszterium>).

Az ügyfél fogyasztói jogvita esetén az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási hely szerint illetékes, az alábbiakban felsorolt valamely békéltető testülethez is fordulhat.

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
E-mail cím: bmkk@bmkik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
E-mail cím: fmkk@fmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005
E-mail cím: kamara@jnszmik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
Fax száma: (82) 501-046
E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 311-750
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
Telefonszáma: (88) 429-008
Fax száma: (88) 412-150
E-mail cím: vkik@veszpremiamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu