

PANASZKEZELÉS

PANASZ BENYÚJTÁSA

Panasz benyújtása írásban lehetséges a Robinson Tours saját irodáiban vagy az utazásközvetítőnél, ahol az utas az általunk szervezett utazásra jelentkezett.

Postai úton, személyesen vagy e-mailben - ROBINSON TOURS saját irodák:

Budapest – kiutaztató Főiroda

1051 Budapest, Sas u. 1.
Tel.: 1/486-36-70, Fax: 1/486-36-76
bg@robinsontours.hu

Nyitva tartás:
Hétfő: 9:30-17:30
Kedd-Péntek: 9:00-17:30
Szombat: 9:00-14:00

Balatonfüred

8230 Balatonfüred, Arácsi út 4.
Tel.: 87/555-250 Fax: 87/555-255
bfkiut@robinsontours.hu

Nyitva tartás:
Hétfő-Péntek: 8:30-17:00
Szombat: Zárva

Hajdúszoboszló

Tel.: +36 70/ 320 3793
hajduszoboszlo@robinsontours.hu

Nyitva tartás:
egyeztetés alapján

Hévíz

8380 Hévíz, Széchenyi út 50.
Tel.: 83/340-988, Fax: 83/540-084
hevizkiut@robinsontours.hu

Nyitva tartás:
Hétfő-Péntek: 9:00-17:00
Szombat: 9:30-14:00

Karcag

5300 Karcag, Szt. István sgt. 2.
Tel.: 59/500-042, Fax: 59/500-043
karcag@robinsontours.hu

Nyitva tartás:
Hétfő-Péntek: 9:00-17:00
Szombat: Zárva

A nem szerződészerű teljesítésből eredő igény érvényesítésének a feltétele, hogy az utas a kifogását a helyszínen a Robinson Tours képviselőjének (az utaskísérőnek, idegenvezetőnek vagy mindezek hiányában a helyszíni szolgáltatónak) 24 órán belül bejelentse, aki az utas kérésére köteles azt jegyzőkönyvezni. A közlés késedelméből eredő kárért az utas felelős, és a bizonyítási teher az utasra hárul. Az utas a nem szerződészerű teljesítésből fakadó igényét a hazaérkezését követően haladéktalanul a Robinson Tours-nál írásban, személyesen vagy ajánlott levélben, a helyszíni jegyzőkönyvvel együtt jelentheti be. Amennyiben az utas kárigényét késve vagy nem megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása alól. Mentesül továbbá abban az esetben is, ha bizonyítja, hogy a szerződészerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy ez az adott helyzetben, az eset összes körülményeinek gondos vizsgálatát követően általában elvárható. A jelen pontban hivatkozott helyszíni jegyzőkönyv kizárólag az utas panaszának rögzítésére szolgál, de nem jelenti annak elismerését, és nem tartalmazza az utazási iroda panasszal kapcsolatos állásfoglalását. A Robinson Tours köteles az

írásban bejelentett kárigény indokoltságát felülvizsgálni és álláspontjáról a kárigény bejelentésétől számított legkésőbb 30 napon belül írásban tájékoztatni az utast. Bonyolult és külön bizonyítást is igénylő ügyekben az utazási iroda értesíti az utast a bejelentett igény kivizsgálásának megkezdéséről és a válaszadás várható időpontjáról is.

BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Amennyiben a Robinson Tours elutasítja az utas kárigényét, úgy lehetőség van a Kereskedelmi Kamarák mellett működő Békéltető Testülethez fordulni ingyenes egyezségkötési lehetőségért.

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525,
(76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
Név: Mátyus Mariann
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
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelto@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
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

B.-A.-Z. Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
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
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelto.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
Név: Dékány László, Jerney Zoltán
E-mail cím: bekelto.testulet@csmkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár,
Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Név: Kirst László
E-mail cím: fmkik@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
Név: Horváth László
E-mail cím: bekeltoestulet@gymskik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-749
Fax száma: (52) 500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
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
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Víg Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
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
Név: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
Név: dr. Csanádi Károly
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
Név: Dr. Novák Ferenc
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
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
Fax száma: (74) 411-456
Név: Mátyás Tibor
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
Név: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Telefonszáma: 88/429-008, vagy 88/814-111 (VKIK)
Fax száma: 88/412-150 (VKIK fax száma)
Név: dr. Vasvári Csaba elnök E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu
web: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-513
Fax száma: (92) 550-525
Név: dr. Koczka Csaba
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

POGGYÁSZKÁR

A repülővel szállított poggyászok megrongálásáért, eltűnéséért a légitársaságot terheli a felelősség. A káresetet az érkezés után azonnal a légitársaság képviselőjének, ill. a repülőtéren a Lost&Found pultnál írásban kell bejelenteni. Jegyzőkönyv hiányában a légitársaságok megtagadhatják a kártérítést. A kárigény bejelentése a visszaérkezést követően **legkésőbb 7 napon belül meg kell, hogy történjen a légitársaság felé.**

A charter járatok – kivéve Travel Service - **nem rendelkeznek itthoni képviselettel**, ezért a poggyászkárt a Robinson Tours Utazási Irodán keresztül lehet benyújtani részükre. Irodánk semmilyen módon nincsen hatással a kárrendezés kimenetelére és így felelősséggel nem is tartozik a végeredményért.

FELÜGYELETI SZERVEK

BUDAPEST FŐVÁROS KORMÁNYHIVATALA

Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály

Idegenforgalmi és Köraktározás-felügyeleti Osztály

Cím: 124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, PF: 919

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

Közigazgatási hatósági ügyekben:

- megyei illetékességgel a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei,
- másodfokon országos illetékességgel az NFH jár el.

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

A Robinson Tours programfüzetében megjelentetett **hasznos információk, kiegészítő, fontos tudnivalók, melyek itt is megtalálhatók**, az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakon túl a Robinson Tours Kft-vel kötött szerződés részét képezik.