

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Caravan Travel Kft.. weboldala

Hatályos:2026.07.09..

---

## 1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: Caravan Travel Kft.  
Székhely:8196 Litér, Nap utca 49.  
Adószám:24300892-2-19  
Telefonszám:+36 70 420 3581  
E-mail:info@premiumlakoauto.hu  
Weboldal: www.premiumlakoauto.hu

A továbbiakban: Szolgáltató.

---

## 2. A szabályzat célja és jogszabályi háttere

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza a telephelyen keresztül igényelt szolgáltatásokhoz kapcsolódó vevői panaszok kezelésének rendjét.

A szabályzat az alábbi jogszabályok alapján készült:

- 1997. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv – Ptk.)
  - 1998. évi CLV. törvény a vevő védelemről
  - 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a vevő és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
  - 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a szavatossági és jótállási igények intézéséről
  - (EU) 2016/679 rendelet (GDPR)
- 

## 3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan kifogás, amely a Szolgáltató telephelyen keresztül igényelt szolgáltatásokkal, kiszállítással, számlázással vagy ügyintézésével kapcsolatos.

Nem minősül panasz az általános tájékoztatás kérés vagy véleménynyilvánítás.

---

## 4. A panasz bejelentésének módjai

A vevő panaszát az alábbi módokon teheti meg:

-  Írásban e-mailben: info@premiumlakoauto.hu
-  Telefonon: +36 70 420 3581
-  Személyesen: 8196 Litér, Nap utca 49.
-  Postai úton: 8196 Litér, Nap utca 49.

A panasz bejelentése díjmentes.

A panasz hatékony kivizsgálása érdekében kérjük az alábbi adatok megadását:

- név
  - elérhetőség
  - számla azonosító
  - a panasz részletes leírása
  - az esetleges bizonyíték (pl. fénykép)
- 

## 5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

### 5.1 Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy a vevő nem fogadja el a megoldást, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy példányát a vevő részére átadja vagy elektronikus úton megküldi.

### 5.2 Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató annak beérkezésétől számított **legkésőbb 30 napon belül** írásban megválaszolja.

A válasz tartalmazza:

- a panasz érdemi kivizsgálásának eredményét,
- a meghozott intézkedést vagy az elutasítás indokát.

A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat a Szolgáltató a vevővédelmi törvény előírásai szerint megőrzi.

---

## 6. Panasz igények

Hibás teljesítés esetén az ügyfél a Polgári Törvénykönyv rendelkezései alapján panasz igényt érvényesíthet.

Az ügyfél kérheti:

- kijavítást vagy kicserélést,
  - a szerződéstől való elállást (jelentős hiba esetén),
  - a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja.
- 

## 7. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a vevő a panaszkezelés eredményével nem elégedett, az alábbi szervekhez fordulhat:

### Békéltető Testület

Fejér Vármegyei Békéltető Testülethez

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a vevő előzetesen megkísérelje a vitás ügy rendezését a Szolgáltatóval.

---

### Fogyasztóvédelmi Hatóság

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal

Cím: 8200 Veszprém, Kistó utca 1.

---

A vevő jogosult továbbá bírósághoz fordulni.

---

## 8. Online vitarendezés

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja elérhető az alábbi címen:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Az online vitarendezési platform igénybevétele különösen határon átnyúló jogvita esetén releváns.

---

## **9. Adatkezelés**

A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a Szolgáltató kizárólag a panasz kivizsgálása, megválaszolása és a jogszabályi kötelezettségek teljesítése céljából kezeli, a GDPR és a vonatkozó magyar adatvédelmi jogszabályok szerint.

Az adatkezelés részletes szabályait a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

---

## **10. Záró rendelkezések**

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a weboldal felületén kerül közzétételre, és annak elfogadásával a felhasználó tudomásul veszi a benne foglaltakat.

Kelt: Litér, 2026.07.09.