

Iktatószám: PIUF/4147-1/2018-NFM

Panaszkezelési szabályzat

A közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet 26/A §-ában foglaltak alapján a Szaki-Tours Kft, Kft., mint különjárat (szerződéses) személyszállítási szolgáltatást végző vállalkozás (a továbbiakban: Szolgáltató) az alábbi panaszkezelési szabályzatot teszi közzé:

1. A szabályzat tárgya

Ennek a szabályzatnak a rendelkezéseit kell alkalmazni a Szolgáltató által teljesített szolgáltatást igénybe vevő utasok által szóban előterjesztett vagy írásban benyújtott panaszok, vagy különböző szervezetek által a Szolgáltatóhoz továbbított beadványokban foglaltak kivizsgálására, ha azok közérdekű bejelentésnek javaslatnak vagy panasznak minősülnek.

2. Vonatkozó jogszabályok

- A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról
- 226/2017. (VIII. 11.) Korm. rendelettel módosított, a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet

3. Szolgáltató elérhetőségei

Székhely: 4300-Nyírbátor, Pócsi u.118
Ügyfélszolgálat: 06703822238
Honlap: szaki-tours.hu
E-mail: szakibusz@gmail.com

4. Fogalmi meghatározások

- a) *Fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény

szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikor-, kis- és középvállalkozás is, aki a szolgáltatást igénybe veszi

- b) *Szolgáltató*: a szabályzattal érintett ügyfelek (utasok) részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás
- c) *Szolgáltatás*: ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.
- d) *Közérdekű bejelentés, javaslat*: a közérdekű bejelentés olyan körülményekre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a szolgáltatást igénybevevők széles körének érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- e) *Panasz*: olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más, jogilag szabályozott – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá. A Szolgáltatónál panasznak minősül minden személyszállítási és műszaki szolgáltatással, illetve járulékos és egyéb tevékenységgel, ügyintézással összefüggő, sérelmet tartalmazó beadvány.

5. A panasz formái

a) Szóbeli panasz:

- személyesen a Szolgáltató székhelyén;
- telefonon a Szolgáltató által megjelölt elérhetőségen.

A szóbeli panaszokat a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, illetőleg ha arra lehetőség van, haladéktalanul orvosolja.

b) Írásbeli panasz:

- postai úton a Szolgáltató székhelyére;
- elektronikus levélben – melyben a panasztevő személye egyértelműen beazonosítható – a Szolgáltató elektronikus elérhetőségeinél feltüntetett e-mail címre.

Az írásban beérkezett panaszra a Szolgáltató a beérkezést követő 30 napon belül indokolt, írásbeli választ ad.

6. Panaszok, bejelentések kezelésének szabályai

6.1. A bejelentés alapján feljegyzést kell készíteni az ügy elbírálása szempontjából valamennyi lényeges körülményről.

6.2. Személyesen tett panasz esetén a feljegyzésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a bejelentő neve, valamely elérhetősége (lehetőség szerint lakcíme, vagy e-mail címe);
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) a bejelentő panaszának részletes leírása, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
- d) a feljegyzést felvevő személy és – telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a bejelentő aláírása;
- e) a feljegyzés felvételének helye, ideje;
- f) a panasz egyedi azonosítószáma.

6.3. Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükség a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz.

6.4. Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a bejelentő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni.

6.5. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c) telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) panasszal érintett szolgáltatás;
- f) panasz leírása, oka;
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- i) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Szolgáltató képviselője a bejelentőt meghallgathatja, ha a panasz, illetve a bejelentés kivizsgálása azt szükségessé teszi.

6.6. Mellőzhető a panasz vizsgálata:

- a) névtelen bejelentés esetén;
- b) ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát;
- c) az ugyanazon bejelentőtől származó ismételt (korábbival azonos tartalmú) bejelentés esetén. (Nem tartozik ide az olyan eset, amikor a panasztevő egy ügy elintézését nem tartja kielégítőnek, ezért a panasz felülvizsgálatát kéri. Az ilyen eseteket az eredeti üggyel összefüggő folyamodványnak kell tekinteni.)

6.7. Ha nincs lehetőség arra, hogy a panaszt a Szolgáltató vizsgálja ki és rendezze, meg kell adni a bejelentőnek az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

6.7. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervezet részére adhatók át. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

6.8. A Szolgáltató az írásban érkezett panaszt és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatni.

7. Intézkedések a panasz alapján

7.1. A panaszt, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha az helytállónak bizonyul – gondoskodni kell:

- a) jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról,
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

7.2. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat. Az ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

7.3. A panasz tárgya szerint a jogorvoslat fórumai lehetnek:

- a) az illetékes megyei, vagy fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelőisége;
- b) az illetékes megyei, vagy budapesti békéltető testület;
- c) a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztálya (1066 Budapest, Teréz krt. 38., levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1., e-mail cím: puf@nfm.gov.hu)

8 Záró rendelkezések

8.1. Ez a szabályzat az autóbuszos hatóság által történő jóváhagyását követően, a Szolgáltató hivatalos honlapján történő közzététele napján lép hatályba.

8.2. A szabályzatot Szolgáltató a székhelyén az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, hirdetményként is közzé teszi.

Nyírbátor, 2018.01.08

Szakács Róbert

ügyvezető, igazgató,

