

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Szolgáltató adatai
név: Tapolcai Városgazdálkodási Kft
székhely, levelezési cím: 8300 Tapolca, Berzsényi u. 9.
cégjegyzékszám: 1909502963
adószám: 11521510-2-19
tevékenységi engedély: ASZ – 19 / 000127 / 2018
képviselő: Gáspár András ügyvezető
elektronikus elérhetőség: helyijarat@vgkft.t-online.hu

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben (továbbiakban: Sztv), a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendeletben, mely az autóbuzos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuzos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szól (továbbiakban: Rendelet) foglalt kötelezettség teljesítése érdekében Szolgáltató az alábbi panaszkezelési szabályzatot teszi közzé:

A szabályzat célja: a Szolgáltató szolgáltatását igénybe vevő/vett utasok szolgáltató által nyújtott személyszállítási szolgáltatással kapcsolatos utasoldali panaszok kezelése, a panaszok kivizsgálása és a vizsgálati megállapítások panasztevő utassal való közlés rendjére vonatkozó alapvető szabályok meghatározása.

Szolgáltató panaszként kezeli és intézi a szolgáltató személyszállítási szolgáltatását igénybe vett utasok által felé írásban jelzett minden észrevételt, amennyiben az a nyújtott szolgáltatás színvonalával, tartalmával, vagy a szolgáltatást nyújtó autóbuzával kapcsolatosan sérelmet fogalmaz meg (továbbiakban: panasz).

Panasszal élni az utazást követően legkésőbb annak befejezését követő 3 hónapon belül lehet írásban a szolgáltató elektronikus vagy levelezési címére küldött bejelentéssel lehet. A határidő túllépése jogvesztéssel jár.

A panasznak tartalmaznia kell legalább: utas nevét, címét (e-mail címét), telefonszámát, utazás időpontját, a panasz konkrét körülírását, utas aláírását, valamint azt, hogy a panaszbejelentésben foglalt adatainak kezeléséhez a panaszbejelentéssel kapcsolatos eljárásban Utas a panasz aláírásával egyidejűleg hozzájárul. Ezen adatok és nyilatkozat hiányában Szolgáltató a panasz kivizsgálását mellőzi és erről az utast írásban értesíti. Szolgáltató kijelenti, hogy Utas adatait kizárólag a panaszbejelentéssel kapcsolatosan kezeli, azt harmadik személyek részére, kivéve a jogszabályban rögzített hatósági, bírósági megkereséseket, nem adja ki, üzleti célokra nem használja fel.

Szolgáltató a panaszt kivizsgálja és a beérkezett panaszra a kézhezvételt követően 30 napon belül indokolt, írásbeli választ ad a panasz bejelentés módjával azonos módon (e-mailen vagy postai úton). Amennyiben a panasz kivizsgálására a 30 napos határidő nem elegendő, úgy Szolgáltató erről az utast tájékoztatja. Ebben az esetben a bejelentéstől számított 3 hónapon belül kell írásbeli, indokolt választ adni a bejelentéssel azonos módon.

Amennyiben a panasz kivizsgálása során a szolgáltató és az utas között további adatok ismerete válik szükségessé, úgy felek rövid úton is egyeztethetnek (telefonon), illetve Szolgáltató további információkat kérhet írásban a panasz körülményeit illetően.

Amennyiben a Szolgáltató a panasz kivizsgálását követően azt állapítja meg, hogy az utas panasza tényszerű és indokolt volt, úgy az utas sérelmének orvoslása módjáról és mértékéről a panasz elbírálásával egyidejűleg tájékoztatja a panasztevőt.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez fordulhat.

Az utas panasszal élhet a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztályánál, mint autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóságnál (a továbbiakban: autóbuszos hatóság).

Panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre.

Panaszt benyújtani az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az autóbuszos hatóság által jóváhagyott önálló panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

Az autóbuszos szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

Panaszbejelentés címe:

**Nemzeti Fejlesztési Minisztérium
Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály
Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.
Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1.
E-mail cím: puf@nfm.gov.hu
tel.: +36 1 373 1405**

A panaszkezelési szabályzat az autóbuszos hatóság által történő jóváhagyásával egyidejűleg hatályba lép, a Szolgáltató azt a hatálybalépéstől számított 8 napon belül honlapján közzéteszi.

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

Kelt: Tapolca, 2018 március 29.

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály PIUF/31051-1/2018-NFM sz. határozatával jóváhagyva.