

A panaszok bejelentésének és kezelésének szabályai

A V-Busz-hoz az ügyfelek, utasok benyújthatják a V-Busz szolgáltatásaival kapcsolatos panaszukat, észrevételeiket.

A jegykiadó automatákkal kapcsolatos hiba, illetve a termék hibás vásárlásával kapcsolatos panasz bejelentés a V-Busz ügyfélszolgálatán lehetséges. Amennyiben beigazolódik az ügyfél állítása, a V-Busz intézi a jogosnak ítélt összeg visszatérítését. A V-Busz akkor teljesít átutalással jogos visszatérítést külföldi bankszámlaszámra, amennyiben az összeg az átutalás V-Busz-t terhelő banki költségét meghaladja. Amennyiben a V-Busz-t terhelő banki költség a visszatérítés összegét meghaladja, akkor a jogosan járó összeg az elbírálást követő egy éven belül készpénzben (HUF pénznemben) a V-Busz pénztáraiban felvehető. Amennyiben azonban az ügyfél bankkártyával vásárolt a jogos visszatérítést a tranzakció visszafordításával rendezzi.

A V-Busz a szolgáltatásaival kapcsolatos észrevételeket egyszerűen, átláthatóan, mindenfajta megkülönböztetéstől mentesen kezeli.

Az ügyfelektől származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehetők

Személyesen a V-Busz pénztáraiban

Írásban: levélben, elektronikus úton (e-mail), és a Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel (a Vásárlók Könyve megtalálható a V-Busz pénztáraiban).

A fenti hivatalos csatornákon érkező bejelentésekre a V-Busz írásos válaszát mindenkor a bejelentéssel azonos csatornán küldi meg, a postai válaszokat minden esetben könyvelt küldeményként adja fel, amelyet akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha azt a címzett a posta értesítése ellenére sem vesz át.

A szóban előterjesztett – személyesen, vagy telefonon tett – bejelentésekre a V-Busz írásos válaszát az ügyfél választása szerint e-mailen, vagy postán küldi meg.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen tett bejelentés esetében a közlés napja, írásbeli észrevételnél a V-Busz-hoz érkezés napja. A szóban bejelentett panaszokról, észrevételekről – amennyiben azokat azonnal elintézni nem lehet –, a V-Busz jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít, és annak másolati példányát az ügyfélnek átadja, egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

A panaszra, a bejelentésre a V-Busz írásban válaszol, kivéve, ha a szóban tett bejelentést azonnal elintézi, illetve ha az ügyfél nem kér választ. Névtelen bejelentésre a V-Busz írásos választ nem ad. Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyikről nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő nevét, és az a bejelentésből sem állapítható meg.

A V-Busz a Facebook oldalon csak az információkéréseket kezeli, panaszbejelentés a Facebookon nem tehető.

A V-Busz harminc napon belül indoklással ellátott választ ad. Ha a buszos EU-rendelet hatálya alá tartozó ügy elhúzódhat a V-Busz arról tájékoztatja az utast, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra.

A V-Busz az alábbi esetekben a bejelentést, a panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, de a válaszadást mellőzi:

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az észrevétel, bejelentés, panasz 3 hónapnál régebben történt autóbuszos személyszállítással kapcsolatos eseményre vonatkozik,
- amennyiben az ismételt bejelentés új tényállítást nem tartalmaz az ügyfél által korábban előterjesztetthez képest, és azt a V-Busz a rá vonatkozó kötelezettségeknek maradéktalanul eleget téve már teljeskörűen megválaszolta,
- amennyiben az észrevétel trágár kifejezéseket tartalmaz, és abból érdemi panasz nem vehető ki.

A V-Busz köteles az ügyfél vagy a bejelentő adatait bizalmasan kezelni, ami azt jelenti, hogy az adatokat a bejelentés belső kivizsgálása érdekében csak akkor adhatja meg a kivizsgálást végző kérésére, ha az a vizsgálat lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges.

Amennyiben a panasz az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megsértésével kapcsolatos – és a V-Busz kivizsgálása panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre –, az utas panaszát az autóbuszos hatósághoz jogosult elbírálásra közvetlenül benyújtani. Autóbuszos személyszállítás esetén panaszt benyújtania panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában jelen üzletszabályzatban az eljárásra meghatározott, míg határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

A V-Busz Zrt. a panaszkezelést lezáró válaszlevelében és a honlapján tájékoztatja az utasokat a jogorvoslati lehetőségekről, valamint az autóbuszos hatóság, valamint a Békéltető Testület elérhetőségeiről.