

V-Busz Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Szolgáltató adatai
név: V-Busz Kft
székhely: 8200 Veszprém, Házgyári u. 1.
cégjegyzékszám: 19-09-519972
adószám: 26391546-2-19
tevékenységi engedély: ASZ-19/000131/2018
képviselő: Polgári István ügyvezető
elektronikus elérhetőség: info@vbusz.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 autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló (továbbiakban: Rendelet) foglalt kötelezettség teljesítése érdekében Szolgáltató az alábbi panaszkezelési szabályzatot teszi közzé:

1. Alapelvek

Kiemelt feladatként kezeljük utasaink felvetéseinek kivizsgálását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és a megállapításokat, eredményeket felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. Társaságunk ragaszkodik a szakszerű, érdemi, közérthető válaszadáshoz.

2. 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.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a **V-Busz Kft.** – mint szolgáltató – a közszolgáltatási, valamint a különjáratú és szerződéses járatú feladatainak ellátása során biztosítja az utasok biztonságos szolgáltatáshoz, a vagyoni értékek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a megfelelő jogorvoslatához való jogának érvényesülését.

3. A szabályzat hatálya

A szabályzat személyi hatálya a **V-Busz Kft-re**, és azon természetes és jogi személyekre terjed ki, akik a szolgáltató tevékenységével összefüggő panaszt, észrevételt (reklamációt) nyújtanak be.

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 autóbusszával kapcsolatosan sérelmet fogalmaz meg (továbbiakban: panasz).

4. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzat a szolgáltató honlapján (www.vbusz.hu) érhető el.

5. Panaszbejelentés lehetőségei

Szóbeli panasz:

- személyesen
 - o a szolgáltató Ügyfélszolgálatán 8200 Veszprém, Kereszt u 9.
 - o telefonszám: +36 88 220 625
 - o a Vásárlók Könyvében történő bejegyzéssel a V-Busz Kft. Ügyfélszolgálatán (8200 Veszprém, Kereszt u. 9.)
- (1. melléklet: szóbeli panaszfelvételi adatlap)

Írásbeli panasz:

- postai úton a szolgáltató központi levélcímén: 8200 Veszprém, Házgyári u. 1.
- a www.vbusz.hu honlapon a „Kapcsolat” menüpont alatt
- elektronikus levélben: info@vbusz.hu

6. Panaszok kivizsgálása és kezelése

A személyes panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint megoldási javaslattal élni. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, feljegyzést kell felvenni. (1. számú melléklet)

A Szolgáltató panaszkezelési célból jogosult a telefonhívásokat rögzíteni, illetve szükség esetén bizonyítékként felhasználni, amelyről az ügyfelet az erre vonatkozó előzetes figyelmeztetéssel és figyelemfelhívással előzetesen tájékoztatja. A telefonbeszélgetés kezdeményezésével, illetve a tájékoztatást követő folytatásával az ügyfél hozzájárul a telefonbeszélgetés rögzítéséhez. A telefonbeszélgetés során rögzített adatokat a Szolgáltató a keletkezéstől számított 5 évig tárolja. Az ügyfél a telefonbeszélgetés során rögzített adatairól tájékoztatást kérhet a Szolgáltatótól. A hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készült másolat kezelésére vonatkozóan a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójának 4. pontjában foglalt szabályok az irányadók, mely a Szolgáltató honlapján található. Amennyiben a hívó ügyfél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet személyesen vagy írásban tudja rendezni.

Amennyiben az ügyfél a beszélgetés rögzített hanganyagának részére történő kiadását kéri, akkor az adott hívást szükséges pontosan beazonosítani, mégpedig a hívás kezdetének perc pontosságú idejével, valamint a hívó fél telefonszámának megadásával (amennyiben a hívószám küldése engedélyezve volt). A Szolgáltató a hívások hanganyagát e-mail útján bocsátja ügyfelei rendelkezésére.

Írásbeli 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 mindkét esetben tartalmaznia kell az alábbiakat:

- utas nevét, címét (e-mail címét), telefonszámát,
- utazás időpontját,
- a panasz konkrét körülírását, a bejelentő aláírását
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolatát,
- a bejelentő esetleges igényét
- a panasz kivizsgáláshoz szükséges egyéb iratot, adatot.

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.

Szolgáltató kijelenti, hogy a bejelentő 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.

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

7. Intézkedések a panasz alapján

Ha a kivizsgálás során megállapítást nyer, hogy a panasz jogos, úgy intézkedni kell a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a szükséges intézkedések megtételéről, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról, indokolt esetben a felelősségre vonás – a szolgáltató belső szabályzata szerinti – kezdeményezéséről.

8. A panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása

Mellőzhető a panasz kivizsgálása:

- névtelen bejelentés esetén – *névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyből nem lehet hitelesen érdeklően beazonosítani a bejelentő adatait*
- ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről való tudomásszerzéstől számítva a jogvesztő határidő után terjesztette elő panaszát
- ugyanazon bejelentőtől származó ismételt, a korábbival azonos tartalmú bejelentés esetén, kivéve, ha az ügy elintézését nem tartja kielégítőnek és annak felülvizsgálatát kéri.
- *amennyiben a bejelentés trágár kifejezéseket tartalmaz*

A V-Busz Kft. a Facebook oldalon csak az információkéréseket, észrevételeket kezeli, az egyedi jogsérelmeket tartalmazó panaszok esetén a válaszadást mellőzve automatikusan tájékoztatja az utast a panaszok megtételének tényleges lehetőségeiről.

A panasz elutasítható, ha az a kivizsgálás során alaptalannak minősül.

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

Az utas panasszal élhet az Innovációs és Technológiai 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.

9. Jogorvoslati lehetőségek

Veszprém megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége Cím:

8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Postacím: 8210 Veszprém, Pf. 2184.

Telefonszám: 88/564-136, fax: 88/564-139

Elektronikus levélcím: fogyved_kdf_vezsprem@nfh.hu

Veszprém megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (fsz. 115-116)

Telefonszám: 88/814-121 fax: 88/412-150

Elektronikus levélcím: info@bekeltetesveszprem.hu

Innovációs és Technológiai Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály
Piacfelügyeleti és Utasjogi Osztály

Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.

Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1.

Telefonszám: +36 1 373 1405

Elektronikus levélcím: kkef@itm.gov.hu

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

1. melléklet

Kérjük, hogy kitöltés előtt az alsó fedőlap teljes oldalt befedő, visszahajtható részét a bejegyzés céljára szolgáló azonos számú 3. lap alá helyezni sziveskedjék.

Egyszerre három példányban kérjük kitölteni!
Az első példány a vásárlót illeti meg.

BG 064860

V-Bax Veszprémi Kétkedőbiztosító Kft.
8201 Veszprém, Hősiút utca 1,
Cégjegyzékszám: 19 09 519972
Adószám: 26391545-2-19
www.vbax.hu

kereskedő / szolgáltató neve (bélyegző helye)*

A vásárló /szolgáltatást igénybevevő neve: _____

Címe, egyéb elérhetősége:

--	--	--	--

A bejegyzés kelte: 20 _____

A bejegyzés oka: _____

A kereskedő / szolgáltató bejegyzéssel kapcsolatos észrevétele és intézkedése:

*Ezt a rovatot az egység vezetője a tömb használatba vétele előtt valamennyi példányban köteles – kézírással olvashatóan vagy bélyegzővel – kitölteni.