

„Zirci Városüzemeltetés” Közhasznú Nonprofit Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Szolgáltató adatai
név: „Zirci Városüzemeltetés” Közhasznú Nonprofit Kft.
székhely: 8420 Zirc, Alkotmány u. 5.
cégjegyzékszám: 19-09-510963
adószám:20768474-2-19
tevékenységi engedély: ASZ – 19/000123/2017
képviselő: Horváth László
elektronikus elérhetőség: info@zivu.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 **„Zirci Városüzemeltetés” Közhasznú Nonprofit 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 **„Zirci Városüzemeltetés” Közhasznú Nonprofit 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 autóbuszával kapcsolatosan sérelmet fogalmaz meg (továbbiakban: panasz).

4. A szabályzat elérhetősége:

Jelen panaszkezelési szabályzat a szolgáltató székhelyén és honlapján (www.zivu.hu) érhető el.

5. Panaszbejelentés lehetőségei:

Szóbeli panasz:

- személyesen a szolgáltató központi telephelyén: 8420, Zirc, Alkotmány u. 5, Ügyfélfogadás: hétfő-csütörtök: 7:30 – 12:00 és 12:30 – 16:00, péntek: 7:30 – 13:30
- telefonon: +36(88) 414-394, +36(30) 3856-336
(1. melléklet: szóbeli panaszfelvételi adatlap)

Írásbeli panasz:

- postai úton a szolgáltató központi levélcímén: 8420, Zirc, Alkotmány u. 5
- elektronikus levélben: info@zivu.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)

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
- 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.

A panasz elutasítható abban az esetben is, 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 Fogasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Postacím: 8210 Veszprém, Pf. 2184.

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

Elektronikus levélcím: fogyved_kdf_veszprem@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 Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály

Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.

Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1.

Telefonszám: +36 1 373 1405

Elektronikus levélcím: puf@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.

Zirci Városüzemeltetési Nonprofit Kft.

Iktatószám:

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Érkezett:	Felelős:
A bejelentés leírása:	
Kiállító neve/beosztása	Aláírása:
A kivizsgálás és annak eredménye:	