

Panaszkezelési szabályzat

Szolgáltató adatai:

Név:	Sprint Tours Kft.
Székhely, levelezési cím:	2421 Nagyvenyim, hrsz: 1337/3
Cégjegyzékszám:	07-09-012676
Adószám:	13851758-2-07
Tevékenységi engedély:	ASZ-07/000129
Képviselő:	Tóth Lajos
Elektronikus elérhetőség:	sprinttours@invitel.hu

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben (továbbiakban: Sztv), aközúti 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 foglalt 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:

Szabályzat célja

Törvényi kötelezettségünknek eleget téve, cégünk az autóbuzos személyszállítási szolgáltatásnak feltételeinek megfelelő, az alábbiak szerint határozza meg cégünkkel, illetve alkalmazottainkkal kapcsolatban felmerülő panaszok kezelésének szabályait, módját, továbbá nyilvántartásuk vezetésének szabályait.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz esetén

- a) személyesen a 2421 Nagyvenyim, Tánacsics Mihály utca hrsz: 1337/3 szám alatt lévő telephelyünkön munkanapokon 08:00 – 16:00 között,
- b) telefonon az ügyvezetőt, Tóth Lajost kereshetik a +36703704300-ás telefonszámon szintén munkaidőben.

2. Írásbeli panasz esetén lehetőség van személyesen vagy más által átadott irat útján,

- b) postai úton a 2421 Nagyvenyim, Tánacsics Mihály utca hrsz: 1337/3 címen,
- c) telefaxon a 06-25-258-266-os telefonszámon,

d) elektronikus levélben a sprinttours@invitel.hu email címen benyújtani a panaszt.

A panasznak tartalmaznia kell az ügyfél:

- a) nevét,
- b) lakcímét, székhelyét, levelezési címét,
- d) telefonszámát,
- e) értesítés módját,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,

A panaszhoz csatolható:

- a) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- b) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- c) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Panasszal élni az utazást követően 3 hónapon belül lehet. A határidő túllépése jogvesztéssel jár.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A szolgáltató kijelenti, hogy az utas adatait kizárólag a panaszbejelentéssel kapcsolatosan kezeli, azt harmadik személyek részére, kivéve a jogszabályba rögzített hatósági, bírósági megkereséseket, nem adja ki, üzleti célokra nem használja fel.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

1.1. A szóbeli (a személyesen és telefonon tett panaszt is) azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.3. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.4. Amennyiben jegyzőkönyv készítése esetén, a jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az utas/megrendelő neve,
- b) az utas/megrendelő lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz benyújtásának helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett út/útvonal adatai, időpontja,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, fotók és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, (telefonon közölt szóbeli panasz kivételével) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és

i) a panasszal érintettek neve.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Amennyiben a Szolgáltató a panasz kivizsgálását követően azt állapítja meg, hogy az utas panasa térszerű 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 autóbuzos piacfelügyeleti és utasjogi hatóságnál (a továbbiakban: autóbuzos hatóság).

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

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

Az autóbuzos szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuzos 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**

IV. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
2. A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

V. Panaszkezelési szabályzat közzététele

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: Nagyvenyim, 2017. szeptember 26.