

TRANS – TOUR 90 Közlekedési Kft.

Székhely: 4971 Rozsály Kossuth u. 21/A

Postacím: 4400 Nyíregyháza Szarvas u. 13.

Cégjegyzékszám: 15-09-060437

Adószám: 10420447-2-15

Tevékenységi engedély száma: ASZ-15/000015/2016

Képviselő: Jáрку Dávid, ügyvezető

E-mail: info@transtour.hu



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT KÜLÖNJÁRATI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSHOZ

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 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 autóbusszával kapcsolatosan sérelmet fogalmaz meg (továbbiakban: panasz).

Panasszal élni az utazást követően legkésőbb annak befejezését követő 1 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 az Építési és Közlekedési Minisztérium Közlekedési Hatóságánál (a továbbiakban: közlekedési 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 a közlekedési 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 a közlekedési hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

Panaszbejelentés címe:

Építési és Közlekedési Minisztérium

Közlekedési Hatóság

Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf.: 1.

Telefonszám: +36 (1) 795-1700

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

A szabályzatot a Szolgáltató a székhelyén, valamint az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben közzéteszi.