PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT 

|  |
| --- |
| Szolgáltató adatai |
| név: DDPerfekt Kft. |
| székhely, levelezési cím: H-2517 Kesztölc, Petőfi Sándor utca 59. |
| cégjegyzékszám: 11-9-022153 |
| adószám: 24734217-2-11 |
| tevékenységi engedély: ASZ-11/000130/2013. |
| képviselő: Dózsa György |
| elektronikus elérhetőség: info@ddperfekt.eu |

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 a

Szolgáltató az alábbi panaszkezelési szabályzatot teszi közzé:

1/a:

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, a felé írásban jelzett minden észrevételt, amennyiben az a nyújtott szolgáltatás színvonalával, tartalmával, vagy a szolgáltatást nyújtó autóbuszával kapcsolatosan sérelmet fogalmaz meg (továbbiakban: panasz).

2/a:

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 tartalmaznia kell legalább: az utas nevét, címét (e-mail címét), telefonszámát, utazás időpontját, a panasz konkrét körülírását, utas aláírását, valamint azt, hógy a panaszbejelentésben foglalt adatainak kezeléséhez a panaszbejelentéssel kapcsolatos eljárásban az Utas a panasz aláírásával egyidejűleg hozzájárul. Ezen adatok és nyilatkozat hiányában a Szolgáltató a panasz kivizsgálását mellőzi és erről az utast írásban értesíti. Szolgáltató kijelenti, hogy az Utas adatait kizárólag a panaszbejelentéssel kapcsolatosan kezeli, azt harmadik személy részére, kivéve a jogszabályban rögzített hatósági, bírósági megkereséseket, nem adja ki, üzleti célokra nem használja fel.

3:

A 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 a 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 a felek rövid úton is egyeztethetnek (telefonon), illetve a 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 mértékékről a panasz elbírálásával egyidejűleg tájékoztatja a panasztevőt.

5:

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

6:

Az utas további panasszal élhet a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztályánál, mint autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóságnál (a továbbiakban: autóbuszos hatóság).

6/a:

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.

6/b:

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.

6/c:

Az autóbuszos szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos 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

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: Kesztölc, 2017. szeptember 27. 