

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

MR Reisen Kft. által nyújtott különjáratú és szerződéses személyszállítási szolgáltatással kapcsolatos észrevételek, bejelentése, kezelése

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 autóbuzos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak 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:

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.

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.

Az észrevételek bejelentésének és kezelésének szabályai

A megrendelő és/vagy a szerződéses partner, a Szolgáltató bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a különjáratú és szerződéses személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: észrevétel) a Szolgáltatónak bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását. Ha a bejelentő kártérítésre tart igényt, úgy szükséges a bizonyítékok szolgáltató dokumentumok (megrendelés, szerződés, számla stb.) másolatának benyújtása is.

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 autóbuzával kapcsolatosan sérelmet fogalmaz meg (továbbiakban: panasz).

A Szolgáltató az ügyfelektől érkező észrevételeket egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes módon kezeli. Amennyiben a Szolgáltató az észrevételt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a bejelentőnek arról, hogy észrevételével milyen további jogorvoslati lehetőségei vannak. Ha az észrevételt nem az eljárásra jogosultok tették meg, azt a Szolgáltató 8 napon belül az illetékesnek megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja.

A Szolgáltató adatai:

rövidített név: MR Reisen Kft.

- Székhelye (pontos cím): 2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2.
- Levelezési cím: 2084 Pilisszentiván, Pf. 40.
- cégjegyzékszám: 13-09-128129

MR Reisen Kft.

- adószám: 14732434-2-13
- tevékenységi engedély: KASZ-13-000379/100/2014
- képviselő: Már földi Róbert
- Telefon: +36 26 367 628
- Fax: +36 26 367 628
- E-mail: mrreisen@mrreisen.com
- Honlap: www.mrreisen.com

Szolgáltató honlapján tájékoztatást ad a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és elérhetőségeiről

Az észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehetők:

Személyesen:

- a Szolgáltató telephelyén: 2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2

Telefonon:

- központi telefonszámon +36 (26) 367 628

Írásban:

- levélben: 2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2.,
- telefaxon: 06 26 367 628
- elektronikus úton (e-mail): az mrreisen@mrreisen.com e-mail címre
- vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a Szolgáltató telephelyén)

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az illetékes szervezeti egység megadja a szükséges felvilágosítást, illetve, ha lehetősége nyílik rá, azonnal, helyben intézkedik.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében a közlés napja, az írásbeli észrevétel esetében a beérkezés napja.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontról haladéktalanul jegyzőkönyv készül, és annak egy másolati példánya

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadásra kerül,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldésre kerül.

Egyebekben a beérkező észrevételeket a Szolgáltató 30 napon belül kivizsgálja és megküldi a választ.

Amennyiben a személyesen vagy telefonon megtett szóbeli bejelentés azonnali vizsgálatának eredményét a bejelentő elfogadja, illetve tudomásul veszi, akkor a bejelentés tényét, tartalmát, az

MR Reisen Kft.

abban szereplő esemény adatait és rövid leírását, valamint a bejelentő adatait a Szolgáltató írásban rögzíti és nyilvántartásba veszi.

Amennyiben a telefonon megtett szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal a bejelentő nem ért egyet vagy az azonnali vizsgálatra nincs lehetőség, a bejelentést a Szolgáltató szintén írásban rögzíti, és azt a továbbiakban ugyanúgy kezeli, mint a szóban személyesen tett bejelentésekről készült jegyzőkönyvet.

Panaszt benyújtani a Szolgáltató panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum bejelentővel való közlésétől számított 30 napon belül lehet az autóbuszos hatóságnál.

A panaszt a Szolgáltató felügyeletét ellátó Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztályhoz nyújthatja be elbírálásra **Postacím:** 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

Központi postafiók címe: 1440 Budapest Pf. 1.

Telefonszám: +36-1-795-1700

Telefax: +36-1-795-0697

Ügyfélszolgálati Információs Iroda: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Telefonszám: +36-1-795-6766; +36-1-795-3832 ;+36-1-795-8455

E-mail: ugyfelszolgalat@itm.gov.hu

Ügyfélszolgálati idő:

Hétfő 12.00 – 16.00

Kedd 9.00 – 13.00

Szerda 12.00 – 16.00

Csütörtök 9.00 – 13.00 ().

A panasz elutasítása esetén a bejelentő panaszával a fent megjelölt hatósághoz fordulhat, vagy békéltető testületi eljárást kezdeményezhet. A békéltető testületek elérhetőségei az alábbi linken érhetőek el: <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/>

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: 2019.05.03