



6724 Szeged, Bakay N. u. 48.

Adószám: 12685556-2-06
Cégjegyzékszám: 06-09-007493
Bankszámlaszám: OTP 11735005-20554408
Közösségi adószám: HU12685556

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**A KÜLÖNJÁRATI ÉS SZERZŐDÉSES SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI
SZOLGÁLTATÁSOKRA ÉS AZ AHHOZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOKRA**

Érvényes: 2017. Október 19-től

Jóváhagyta: a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium PIUF/75759-1/2017-NFM számon

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

FOGALOMTÁR

A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATBAN HASZNÁLT EGYES FOGALMAK E HELYEKRE VONATKOZÓ ÉRTELMEZÉSE

- **Személyszállítás (utazás):** természetes személynek két különböző földrajzi pont közötti helyváltoztatása autóbuszjárat igénybevételével.
- **Különjárat személyszállítás:** személyek - megrendelő vagy szolgáltató által összeállított - csoportjának autóbusszal díj ellenében végzett nem menetrend szerinti szállítása;
- **Szerződéses személyszállítás:** a szállítás megrendelője és a szállítást végző gazdálkodó szervezet között létrejött szerződés alapján végzett különcélú menetrend szerinti személyszállítás
- **Személyszállító** (személyszállítási szolgáltató): az a szolgáltató, aki (amely) a személyszállítást (utazást) az autóbusszal végzi.
- **Megrendelő:** a különjárat
- illetve szerződéses személyszállítási szolgáltatás biztosítására igényt tartó fél.
- **Személyszállítási szolgáltatás:** természetes személynek két különböző földrajzi pont közötti, közlekedési eszközzel történő helyváltoztatásának lebonyolításában való közreműködés díj ellenében, legalább a közlekedési eszköz és annak üzemeltetésének biztosításával, valamint az ehhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.
- **Utazó:** az a személy, aki utazik (a személyszállítás /utazás/ alanya); tágabb értelemben, aki szerződéses illetve a különjárat
- személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi.
- **Panasz:** olyan beadvány, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt személyszállító szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános határozmányok

1.1. Panaszkezelési szabályzat tárgya

Jelen Panaszkezelési Szabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek az Panaszkezelési Szabályzat kiadója és a Megrendelő, illetve a Megrendelővel jogviszonyban álló utasok közötti kapcsolatokat meghatározzák.

1.2. Panaszkezelési Szabályzat hatálya

Jelen Panaszkezelési Szabályzat hatálya a

Partiscum Busz Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Szolgáltató)

(rövidített név: Partiscum Busz Kft.)

székhelye: 6724 Szeged, Bakay Nándor u. 48. (Postacím: 6724 Szeged, Bakay Nándor u. 48.)

cégjegyzékszám: Cg. 06-09-007493

képviselője: Káity Károly

elektronikus elérhetőség: partiscumbusz@partiscumbusz.hu

- Az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállításra is jogosító engedély kiállítója:

Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatala

tevékenységi engedély száma: ASZ-06/00073/2012

- A szolgáltatás piacfelügyeletét ellátó hatóság neve és címe:

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

1066 Budapest, Teréz krt. 38. (Postacím: 1440 Budapest, Pf.: 1.)

által végzett szerződéses személyszállítására valamint a különjáratú személyszállítási szolgáltatásra és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, a Megrendelőre és a megrendelővel jogviszonyban lévő utasokra terjed ki, amelyek az említett szolgáltatásokkal kapcsolatban a Szolgáltatóval szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatba lépnek.

A Szolgáltató az autóbusszal díj ellenében végzett közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra a hatályos jogszabályokban, valamint jelen Panaszkezelési szabályzatban foglaltakat alkalmazza.

1.3. Panaszkezelési Szabályzat közzététele

A Szolgáltató a hatályos Panaszkezelési szabályzatot teljes terjedelmében honlapján (elérhetőség: www.partiscumbusz.hu) közzé teszi, az onnan díjmentesen le is tölthető.

1.4. Panaszkezeléshez kapcsolódó szabályok

A Szolgáltató a szerződéses illetve különjáratú személyszállítást a megrendelővel kötött szerződés alapján végzi. A szerződés feltételeit a Szolgáltató és Megrendelő a Polgári Törvénykönyv szerint a közöttük létrejött megállapodásban rögzíti, melynek alapja:

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

- a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) (2013. évi V. törvény) szerződésekre vonatkozó általános, valamint vállalkozási és a fuvarozási szerződésekre, továbbá az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai,
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény,
- az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről szóló 261/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet,
- az autóbusszal végzett személyszállítás nemzetközi piacához való hozzáférés közös szabályairól szóló 2009. október 21-ei 1073/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- a közúti szállításra vonatkozó egyes szociális jogszabályok összehangolásáról, a 3821/85/EGK és a 2135/98/EK tanácsi rendelet módosításáról, valamint a 3820/85/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2006. március 15-ei 561/2006/EK rendelet,
- 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 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet,

II. Panaszkezelési eljárás

1. Általános tájékoztató panaszbejelentésről

1.1. A különjárat illetve szerződéses járat Megrendelője vagy a Megrendelővel jogviszonyban álló utas a PARTISCUM BUSZ Kft. különjáratú illetve szerződéses személyszállítással kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) a PARTISCUM BUSZ Kft.-nek bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását.

Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, megtörténtének helyét, idejét, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

Amennyiben a Megrendelő vagy a Megrendelővel jogviszonyban álló utas panaszt kíván benyújtani, azt az érintett külön- vagy szerződéses járat igénybevételét vagy annak meghiúsulását követő három hónapon belül kell megtennie.

1.2. A Megrendelő vagy a Megrendelővel jogviszonyban álló utas panaszát, kárigényét a különjáratú megrendelőről illetve a vállalkozási szerződésben megjelölt címen, valamint elérhetőségen jelentheti be.

1.3. A panaszok bejelenthetők szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (vásárlók könyvében, levélben, faxon vagy e-mailen). Kárigény bejelentést kizárólag a Szolgáltató és csak írásban fogad el.

1.4. A szóbeli panaszokat a Szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Olyan esetben, amikor

- a panaszos a szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal, annak kezelésével és eredményével nem ért egyet, az intézkedést nem fogadja el,
- az azonnali vizsgálatra nincs lehetőség,
- más jelen lévők a bejelentő állításával ellentéteset, illetve valamely esemény lefolyásáról más állítanak, vagy
- a bejelentés tartalmával ellentétes tények a helyszínen azonnal megállapíthatóak,

a bejelentést, az azzal kapcsolatban végzett azonnali vizsgálatot és annak a bejelentő által el nem fogadott eredményét, illetve a bejelentéssel ellentétes állításokat, tényeket a Szolgáltató jegyzőkönyvbe foglalja és valamennyi érintettel – továbbá lehetőleg tanúkkal – aláírta és feljegyzi nevüket, lakcímüket. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek kell átadni.

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

2. Tájékoztató a panaszkezelés módjáról

2.1. Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a Szolgáltató érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti és megadja azok elérhetőségét.

Ha a panasz kivizsgálása nem zárható le harminc napon belül, a Szolgáltató ezen időtartamon belül erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról. A végleges választ a Szolgáltató legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül megadja.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen, vagy adatokat nem tartalmazó panasz vizsgálata mellőzhető.

2.2. Ha a Szolgáltató a benyújtott panaszt megválaszolta és azt a panaszos nem fogadta el, akkor az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül a panaszos a panaszkezelési eljárását lezáró dokumentummal a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz (továbbiakban: autóbuszos hatóság) fordulhat.

A határidőn túl az autóbuszos hatósághoz benyújtott panaszokat az autóbuszos közlekedési hatóság visszautasítja. A Szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékletként be kell nyújtani. Az autóbuszos hatóság abban az esetben is visszautasítja a kérelmet, ha az nem az előterjesztésre jogosulttól származik.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2.4 Ha a Szolgáltatónak benyújtott panasz kapcsán jogvita keletkezik, a panaszosnak lehetősége van azt a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerinti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület útján lefolytatott eljárásban rendezni.

A Békéltető Testületek elérhetőségei a Szolgáltató www.partiscumbusz.hu honlapján és a Békéltető Testületek www.bekeltetes.hu honlapján kerülnek közzétételre.

2.5. Ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, vagy a panaszkezelési eljárás nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, azt a panaszos a Szolgáltató felügyeletét ellátó Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz nyújthatja be elbírálásra (cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.; telefon: 1/3731-405; e-mail:puf@nfm.gov.hu; ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban).

3. Utasbaleset bejelentése, ügyintézése

3.1. A Szolgáltató által közlekedtetett szerződéses- illetve különjáratok utasai a Szolgáltató és az UNIQA Biztosító Zrt. által megkötött Biztosítási szerződés alapján részesülnek biztosítási szolgáltatásban a személyszállítás során balesetből bekövetkezett halál, sérülés vagy egészségkárosodás, továbbá az utas kézi- vagy útipoggyászának, ruházatának megrongálódása esetén.

3.2. A baleset tényét, illetve a balesetből származó sérülést, vagy kárigényt az utazás befejezése előtt a Megrendelővel jogviszonyban lévő utasnak jelentenie kell az autóbuszvezetőnek, és az autóbuszvezető az eseményt írásban köteles rögzíteni. A balesetről a későbbiekben a Megrendelővel jogviszonyban lévő utasnak – akadályoztatása esetén a hozzátartozójának - Balesetbiztosítási igénybejelentőt kell kitölteni és a Szolgáltató részére átadni.