

## Különjáratí és szerződéses személyszállításra vonatkozó panaszkezelési szabályzat



## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. A különjáratú és szerződéses személyszállításra vonatkozó panaszkezelési szabályzat hatálya .....</b>	<b>2</b>
<b>2. A különjáratú és szerződéses személyszállításra vonatkozó panaszkezelési szabályzatban használt fogalmi meghatározások .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése.....</b>	<b>3</b>
3.1. Panaszok, utasészrevételek kezelése .....	3
3.2. A Panasz elutasítása esetén az Utas jogorvoslati lehetőségei.....	6
3.2.1. Autóbusszal történő személyszállítás esetén: .....	6
3.2.2. Villamossal történő személyszállítás esetén:.....	6
3.2.3. Békéltető testület .....	6
3.3. Talált tárgyak kezelése .....	6

## KÜLÖNJÁRATI ÉS SZERZŐDÉSES SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSRA VONATKOZÓ PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### 1. A KÜLÖNJÁRATI ÉS SZERZŐDÉSES SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSRA VONATKOZÓ PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT HATÁLYA

(1) A különjáratú és szerződéses személyszállításra vonatkozó panaszkezelési szabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltató Közforgalmú menetrend szerinti, szerződéses és különjáratú villamos és autóbuszjárataival történő személyszállítására és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybevevőire (az Utasokra), a Szolgáltató által üzemeltetett végállomások és az utasforgalom számára nyitva álló helyiségek és területek használatára és használóira, továbbá mindazon természetes és jogi személyekre, akik az említett szolgáltatásokkal, illetve használatukkal kapcsolatban a Szolgáltatóval szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatban állnak vagy lépnek.

### 2. A KÜLÖNJÁRATI ÉS SZERZŐDÉSES SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSRA VONATKOZÓ PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATBAN HASZNÁLT FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

- (1) **Bírság:** az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén fizetendő külön díj.
- (2) **Forgalmi zavar:** a Közösségi közlekedés meghatározott rendjének Járűvek haladását akadályozó tényezők miatti ellehetetlenülése.
- (3) **Járű:** a Szolgáltató által üzemeltetett, a Közösségi közlekedésben Utasok szállítására alkalmas eszköz.
- (4) **Kezelési költség:** a Szolgáltató által díjszabásban meghatározott díj, melyet Bérletigazolvány vagy egyéb igazolvány kiállításakor, elrontott vagy megrongálódott Bérletszelvény kicserélésekor, a havi-és hőközi Bérletszelvények továbbá a napi (24) órás és turista jegyek érvényességük kezdete előtti visszaváltásakor valamint a Talált tárgyak személyes átvételekor számít fel a szolgáltatást igénybe vevőnek.
- (5) **Közszolgáltatási szerződés:** a közösségi személyszállítási közszolgáltatásért felelős (ellátásért felelős) – mint a közszolgáltatás megrendelője – és a Szolgáltató között létrejött szerződés melynek tárgya a menetrend szerinti közforgalmú személyszállítási közszolgáltatás Szolgáltató részéről történő ellátása. Ebben az ellátásért felelős meghatározza az ellátandó közszolgáltatás mennyiségét, minőségét, gyakoriságát stb. (ide értve annak menetrendjét és az alkalmazható díjakat), valamint a szolgáltatás egyéb hatáskörébe tartozó és jogszabályban nem szereplő feltételeit, továbbá a szolgáltatás ellentételezésének szabályait.
- (6) **Közönségszolgálati Iroda:** a Szolgáltató ügyfélszolgálat a Szolgáltató személyszállítási közszolgáltatásait igénybe vevőkkel történő közvetlen kapcsolattartás céljából.(címe: Miskolc, Szemere u. 5., elérhetősége telefonon 46/504-810, e-mailen: iroda@mvkzrt.hu).
- (7) **Panasz:** A Panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A Panasz javaslatot is tartalmazhat. A Panasz valakivel vagy valamivel való elégedetlenség, sérelem, kifogás verbális vagy írásbeli kifejezése.

(8) **Személyszállítási szerződés:** a menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére irányuló, a Szolgáltató és az Utas közötti polgári jogi szerződés.

(9) **Szolgáltató:** az utazóközönség Közösségi közlekedéssel történő eljuttatását szolgáló forgalmi műszaki (üzemi) tevékenységeket - beleértve a Közösségi közlekedés rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (Jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utaskommunikáció, információ, észrevétel) - lebonyolító MVK Zrt.

(10) **Talált tárgy:** a Szolgáltató Járművein és a közlekedést kiszolgáló területeken megtalált, nem a Szolgáltató tulajdonát képező tárgy.

(11) **Utas:** minden természetes személy, aki önállóan, vagy Kísérő, gyám, gondnok segítségével a Szolgáltató által fenntartott és üzemeltetett Közlekedési hálózatot ráutaló magatartással igénybe veszi, a Viteldíjat megfizeti, valamint az utazásra vonatkozó egyéb szabályokat tudomásul veszi és betartja.

(12) **Üzletszabályzat:** jelen dokumentumba írt gyűjtő rendelkezések összessége, amelyek részletesen szabályozzák a Szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatással és ennek igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az Utasok és a Szolgáltató jogait és kötelességeit, az utazási feltételeket valamint egyéb a személyszállítási közszolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket. Az Üzletszabályzat a 2013. évi V. törvényben (a továbbiakban Ptk.) szabályozott általános szerződési feltételek formájában kialakított, a Közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére ezen tevékenységet végző Szolgáltató által egyoldalúan megállapított és a személyszállítási közszolgáltatás megkezdése előtt megismerhető szerződési feltételek.

(13) **Weboldal:** a Szolgáltató és partnerei (Utasok, ügyfelek, érdeklődők, stb.) közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány. A Szolgáltató weboldala az [www.mvkzrt.hu](http://www.mvkzrt.hu) címen érhető el.

### 3. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

(14) Szolgáltató hatályos Üzletszabályzatában foglalt jogokra és kötelezettségekre vonatkozóan panaszkezelő mechanizmust alakított ki és alkalmaz. Szolgáltató ügyfélszolgálatot biztosít Közönségszolgálati Iroda elnevezéssel a társaság szolgáltatásait – köztük a különjáratú és szerződéses személyszállítást is - igénybevevőkkel való közvetlen kapcsolattartás céljából. Az ügyfélszolgálatnál valamennyi elérési úton (személyes, írásos, telefonos) valamennyi ügytípus intézését lehet kezdeményezni.

- (1) A Közönségszolgálati Iroda tevékenységi körei:
- a Bíróságok ügyintézése;
  - a Talált tárgyak kezelése;
  - Panaszok, Utas észrevételek kezelése;
  - a fogyatékos személyek ideiglenes díjmentes igazolványának ügyintézése;
  - menetrendi és egyéb, Közösségi közlekedéssel kapcsolatos információszolgáltatás az utazóközönség részére;
  - Forgalmi zavar esetén az Utas kérésére történő igazolás kiadása az utazás megszakításának okáról és időtartamáról;
  - a 65 éven felüliek utazási igazolványának kiadása;

#### 3.1. Panaszok, utasészrevételek kezelése

(1) Szolgáltatóhoz az Utasok benyújthatják az általa nyújtott szolgáltatásokkal valamint a Személyszállítási szerződéssel, illetve a különjárárral kapcsolatos Panaszait, észrevételeiket egyaránt. A Szolgáltató minden esetben szakmailag alátámasztott választ ad, melyet ez alapján a Szolgáltató jognyilatkozatának kell tekinteni. Az Utasnak az azonosításához szükséges adatokat (járatszám, pontos időpont, helyszín) meg kell adnia a bejelentésében.

(2) Szolgáltatóhoz a különjáratot megrendelő észrevételét, panaszát benyújthatja, a különjárat teljesítésekor a részére (járművezető által) átadott Különjáratú szolgáltatási elégedettségi kérdőíven (1. sz. melléklet), melyen a Közösségszolgálati Iroda elérhetőségei is fel vannak tüntetve.

(3) Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő Utasoktól, ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket egyszerűen, átláthatóan, megkülönböztetéstől, diszkriminációtól mentes módon kezeli.

(4) Az Utasoktól származó észrevételek (Panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken és módokon tehetők:

- **személyesen:** a Szolgáltató Közösségszolgálati Irodájában Miskolcon, a Szemere u. 5. szám alatt.  
Az iroda nyitva tartása:

Hétfő, Kedd, Csütörtök:	8:00 – 15:30
Szerda:	8:00 – 17:30
Péntek:	8:00 – 13:30
Szombat, Vasárnap:	ZÁRVA;
- **telefonon** a (46) 504-810-es telefonszámon nyitvatartási időben;
- **írásban:**
  - *levélben* a 3530 Miskolc, Szemere u. 5, illetve a 3502 Miskolc, Pf.: 226 címekre küldve,
  - *elektronikus úton:* az iroda@mvkzrt.hu e-mail címre küldött levélben, vagy Szolgáltató Weboldalán a Közösségszolgálat menüpont alatt található űrlapot kitöltve: <http://www.mvkzrt.hu/kozonszolgálat/>,
  - a *Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel* (megtalálható a Közösségszolgálati Irodában, a jegy – és bérletpénztárakban, a végállomásokon és a központi menetirányítónál).

(5) Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén lehetőség szerint a Közösségszolgálati Iroda azonnal, helyben intézkedik. Az írásos megkeresésekre lehetőség szerint ugyanazon módon válaszol, amilyen módon a megkeresés érkezett, ettől eltérni akkor lehet, hogyha az Utas ezt a megkeresésében másképp kéri, illetve akkor, ha technikailag nem megoldható a bejelentés módja szerinti válasz.

(6) Szolgáltató minden Panaszt befogad és megvizsgál. Amennyiben az Utas nem tud, vagy nem kíván írásban Panaszt tenni, akkor annak írásba foglalása a Szolgáltató – Közösségszolgálati Irodájában dolgozó – képviselőjének kötelessége. A Szolgáltató – Közösségszolgálati Irodájában dolgozó – képviselője a szóbeli Panaszról minden esetben (személyes és telefonos bejelentés esetén is) jegyzőkönyvet vesz fel, valamint minden esetben írásbeli tájékoztatást is ad panaszos részére kivéve, ha a panasztevő nyilatkozik arról, hogy írásbeli válaszra a Panasz azonnali kezelése miatt nem tart igényt.

(7) Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében annak közlésének napja, az írásbeli észrevétel esetében a szolgáltatóhoz történő érkezés napja. Minden beérkezett észrevétel külön nyilvántartásba vételre kerül.

(8) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt Panasz, a kapcsolat nélküli Panasz továbbá a névtelen Panasz vizsgálatát és a válaszadást a Szolgáltató mellőzi.



- (9) Kapcsolat nélkülinek kell tekintetni azokat az észrevételeket, amelyeknél a bejelentő válaszcímet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg, és az a bejelentésből sem állapítható meg. Ebben az esetben a Szolgáltató az ügy kivizsgálását és a válaszadást mellőzi.
- (10) Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyről nem lehet beazonosítani a bejelentő nevét. Ebben az esetben Szolgáltató az ügy kivizsgálását és a válaszadást mellőzi.
- (11) Cselekvőképes nagykorú személy helyett és képviselőjében - amennyiben nem személyesen jár el a Szolgáltatónál - csak érvényes meghatalmazás birtokában járhat el más személy. Ennek hiányában Szolgáltató az ügy kivizsgálását és a válaszadást mellőzi.
- (12) Amennyiben az észrevétel, bejelentés, Panasz kizárólag arra irányul, hogy a Szolgáltatónak vagy munkatársának jó hírnevét, személyiségi jogait, becsületét sértse, és a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást nem érinti, a Szolgáltató a válaszadást mellőzi.
- (13) Szolgáltató a bejelentést, Panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, viszont a válaszadást mellőzi:  
- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- (14) Szolgáltató köteles az ügyfél vagy bejelentő adatait bizalmasan kezelni, ami azt jelenti, hogy az adatokat a bejelentés belső kivizsgálása érdekében csak akkor adhatja meg a kivizsgálást végző kérésére, ha az a vizsgálat lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges.
- (15) Szolgáltató az észrevételekre, Panaszokra a beérkezéstől számított 30 napon belül indokolással ellátott választ ad, vagy - indokolt esetben - tájékoztatja az Utast arról, hogy a Panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat a válaszra.

## 3.2. A Panasz elutasítása esetén az Utas jogorvoslati lehetőségei

### 3.2.1. Autóbusszal történő személyszállítás esetén:

(1) Amennyiben a Panasz az autóbusszos személyszállítást igénybe vevő Utasok jogainak megsértésével kapcsolatos és az Utas a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de a Panaszt a Szolgáltató elutasította és az Utas azt nem fogadta el, a panaszos jogosult a Szolgáltató panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában a panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül közvetlenül az autóbusszos hatósághoz fordulni. A panaszos köteles a Szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbusszos hatóság részére a Panasz mellékleteként benyújtani.

### 3.2.2. Villamossal történő személyszállítás esetén:

(1) Amennyiben a Panasz a villamos (vasúti) személyszállítást igénybe vevő Utasok jogainak megsértésével kapcsolatos és az Utas a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az Utas jogosult Panaszt benyújtani a vasúti igazgatási szervhez a Szolgáltató panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában a panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül, mely a panaszkezelést lezáró dokumentum és a Panasz együttes megküldésével lehetséges. Ezen határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott Panaszokat a vasúti igazgatási szerv érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

### 3.2.3. Békéltető testület

(1) Fogyasztói jogvita rendezése céljából a panaszos a Békéltető Testülethez fordulhat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak alapján.

(2) Szolgáltató minden válaszlevelében és Weboldalán tájékoztatja az Utasokat a jelzett jogorvoslati lehetőségekről, valamint a közlekedési hatóság és a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről.

## 3.3. Talált tárgyak kezelése

(1) A Szolgáltató Járművein és az Utasok rendelkezésére álló létesítményeiben - utasvárókban, Megállóhelyeken, végállomásokon, jegy- és bérletpénztárakban - Talált tárgyakat a Szolgáltató kezeli.

(2) Talált tárgy leadására a járművezetőknél, a személyzettel működő végállomásokon, valamint a szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában van lehetőség.

(3) Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 10.00 óra után lehet a Szolgáltató Közönségszolgálat Irodájának elérhetőségein, telefonon, elektronikus levélben vagy személyesen.

(4) Beszállítás után a Talált tárgy visszaadása a tulajdonosnak a Közönségszolgálati Irodában történik. A Talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a végállomásokon is történhet, ha a jogos tulajdonos a Talált tárgyat ott keresi. Ebben az esetben a Talált tárgy Kezelési költségét nem kell megfizetni. A Talált tárgyak kiadásához szükséges a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

(5) A Talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, útlevél) bemutatása és egyszeri Kezelési költség megfizetése szükséges. A Kezelési költség megfizetésére kizárólag a Közönségszolgálati Irodában van lehetőség. Akadályoztatás esetén a Talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elveszített tárgyait, a rokoni kapcsolat fennállásának igazolása mellett.