



MVK

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

MVK Zrt.

Panaszkezelési szabályzat a különjáratí és szerződéses személyszállítási szolgáltatásokra



Kiadás száma: 2.

Változat szám: 2.

Oldalak száma: 3

Hatálybalépés dátuma: 2019. szeptember 1.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.



FOGALOMTÁR

A panaszkezelési szabályzatban használt egyes fogalmak e helyekre vonatkozó értelmezése

- **Különjárat személyszállítás:** A szállítás megrendelője vagy a szállítást végző közlekedési szolgáltató (a továbbiakban: MVK Zrt.) kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járat, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a külön célú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.
- **Szerződéses személyszállítás:** A szállítás megrendelője és az MVK Zrt. között létrejött szerződés alapján végzett külön célú menetrend szerinti személyszállítás.
- **Külön célú személyszállítás:** Az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok kizárásával, az utazást szervező személyétől függetlenül.
- **Megrendelő:** Az a természetes személy vagy jogi személy, aki a különjáratot a különjárat ügyművezetőtől megrendeli és viseli a költségeit. Ha a megrendelő és költségviselő nem azonos, akkor a megrendelőnek rendelkeznie kell a költségviselőtől írásos meghatalmazással és/vagy kötelezettségvállalással.
- **Utas:** A különjárat vagy külön célú járat résztvevője.
- **Panasz:** Olyan beadvány, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt személyszállító szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a társaság által nyújtott szolgáltatással közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vonatkozó negatív észrevételt.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.



1. Panaszkezelési szabályzat célja, hatálya

1.1. Célja: A vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően meghatározza a különjáratí és szerződéses járatok esetén előforduló utas panaszok kezelését, az utasok panasztételi lehetőségeit, feltételeit és módját.

1.2. Hatálya: A panaszkezelési szabályzat hatálya alá tartoznak mindazon panaszok, amelyek az MVK Zrt. által végzett különjáratí és szerződéses személyszállítás körében keletkeztek, a megrendelőre és a megrendelővel jogviszonyban lévő utasokra terjed ki, amelyek az említett szolgáltatásokkal kapcsolatban az MVK Zrt.-vel szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatba lépnek.

1.3. Közzététel: A panaszkezelési szabályzatot, annak módosítása esetén a módosításokat és a módosításokkal egységes szerkezetét is az MVK Zrt. az autóbusszos hatóságnak elektronikus úton jóváhagyásra benyújtja. A panaszkezelési szabályzatot az MVK Zrt. - annak jóváhagyásától számított 8 napon belül - az utasok számára hozzáférhetővé teszi.

1.4. A panaszkezeléshez kapcsolódó jogszabályok

- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény;
- az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállításí és a saját számlás személyszállításí tevékenységről szóló 261/2011. (XII.7.) Korm. rendelet ;
- az autóbusszos személyszállításí szolgáltatásoknak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességre, az autóbusszos személyszállításí szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállításí üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet.

2. Panaszkezelési eljárás

2. Panaszbejelentés

2.1. A különjáratí vagy szerződéses járat megrendelője és/vagy a megrendelővel jogviszonyban álló utas az MVK Zrt különjáratí vagy szerződéses személyszállításíval kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, panaszait, illetve az elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) az MVK Zrt.-nek bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény, magatartás kivizsgálást.

Személyesen: az Ügyfélszolgálati Irodában 3530 Miskolc, Szemere út 5. szám alatt

Írásban: a 3530 Miskolc, Szemere út 5, vagy a 3501 Miskolc, Pf. 564. címre küldve

Elektronikus úton: az iroda@mvkzrt.hu e-mail címre küldve

Különjáratí szolgáltatási elégedettségí kérdő íven: 1. számú melléklet

2.2. A panaszos a panaszolt külön- vagy szerződéses járat azonosításához szükséges adatok megadásával, a feltételezett szerződészegés, jogsértés megjelölésével (hely, idő stb.) a sérelmezett magatartás vagy szolgáltatás leírásával, és a panasszal kapcsolatos állításokat alátámasztó tények és bizonyítékok megjelölésével közölheti az MVK Zrt -vel panaszát.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.



2.3. Kárigény kizárólag írásban nyújtható be az MVK Zrt.-hez.

2.4. A szóbeli panasz kizárólag az Ügyfélszolgálati Irodában nyújtható be, amelyeket az MVK Zrt. azonnal megvizsgál, szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben

- 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 ellentétet, illetve valamely esemény lefolyásáról mást állítanak, vagy
- a bejelentés tartalmával ellentétes tények a helyszínen azonnal megállapíthatók,

a bejelentést, az azzal kapcsolatban végzett azonnali vizsgálatot és annak a bejelentő által el nem fogadott eredményét, illetve a bejelentéssel ellentétes állításokat, tényeket az MVK Zrt. jegyzőkönyvbe foglalja, és valamennyi érintettel aláírítja, feljegyzi nevüket, lakcímüket. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek át kell adni.

2.5. Amennyiben a szóban/telefonon tett 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 az MVK Zrt. írásban rögzíti és nyilvántartásba veszi.

3. Panaszkezelés módja

3.1. Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat az MVK Zrt. érdemben megvizsgálja. Annak eredményét 30 (harminc) napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben az MVK Zrt. a panaszt elutasítja, írásban arról is tájékoztatja a panaszost, hogy panaszával mely hatósághoz, vagy békéltető testülethez fordulhat jogorvoslatért.

Amennyiben a panasz kivizsgálása harminc napon belül nem zárható le, az MVK Zrt. erről írásban értesíti a bejelentőt és egyidejűleg tájékoztatja az eredményközlés és lezárás a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belüli időpontjáról.

Ugyanazon panaszos által a korábbiakban megegyező tényállás alapján tett és új információt nem tartalmazó ismételt továbbá a névtelen panaszokat az MVK Zrt. nem vizsgálja.

3.2. Amennyiben a panaszt az MVK Zrt. elutasította és a panaszos azt nem fogadta el, a panaszos jogosult a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum panaszossal való közléstől számított, ennek hiányában a 3.1 pontban írt határidő eredménytelen leteltét követő 30 napon belül közvetlenül az autóbuszos hatóságként eljáró Építési és Közlekedési Minisztérium Közüti Közlekedési Ellenőrzési Főosztályához (1442 Budapest, Pf. 89., email: kkef@ekm.gov.hu, a továbbiakban: autóbuszos hatóság) fordulni. A panaszos köteles az MVK Zrt. panaszkezelési eljárásban hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként benyújtani.

3.3. Amennyiben a benyújtott panasz kapcsán jogvita keletkezik, a panaszos Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvényben foglaltak alapján.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.



A békéltető testületek elérhetősége az alábbi linken olvashatóak:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek_elerhetosegei_2

Az MVK Zrt. a válaszlevelében és weboldalán tájékoztatja az utasokat a jelzett jogorvoslati lehetőségekről, valamint az autóbuszos hatóság elérhetőségeiről.

4. Utasbaleset bejelentése, ügyintézése

Amennyiben az utast a különjáratú személyszállítás során, vagy szerződéses személyszállítás során a járművön utazás közben/során balesetet szenved, poggyászában, ruházatában vagy személyes tárgyaiban, eszközeiben kár éri, az utazás befejezése előtt jelentenie kell ezt a járművezetőnek. Amennyiben a kárt később észleli az utas, a kárigényét az észlelést követően haladéktalanul belül be kell jelentenie az alábbi elérhetőségek egyikén:

- Telefonon: +36 46/514-936
- e-mailen: balesetbejelentes@mvkzrt.hu
- személyesen: a Gyorsbeavatkozási és járműkárgyintézési koordinátornál az MVK Zrt. székhelyén (3527 Miskolc, Szondi Gy.u.1., hétfőtől csütörtökig munkanapokon:08:00-14:00 óra között, pénteken 08:00-13:00 óra között).

A bejelentésben meg kell nevezni és a bizonyíték jellegétől függően mellékelni is kell azon bizonyítékokat is, amelyek igazolják azt, hogy a kár az MVK Zrt. járművén történt a személyszállítási szolgáltatás igénybevétele során.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.



1. sz.melléklet

Különjáratú szolgáltatási elégedettség kérdőív

Tisztelt Megrendelőnk!

A Miskolc Városi Közlekedési Zrt. nagy gondot fordít partnerei véleményének, észrevételeinek megismerésére annak érdekében, hogy még magasabb színvonalon tudja az Önök igényeit kielégíteni. Kérjük ezért, hogy az alábbi kérdőív kitöltésével segítse munkánkat, hogy szolgáltatásunkat még jobbá tehesük.

1) Elégedett volt a különjáratú ügyintézővel? IGEN NEM
Ha nemmel válaszol, kérjük, indokolja döntését:

2) A megrendelt időre érkezett meg a jármű? IGEN NEM
Amennyiben nem, mennyi volt az eltérés?..... perc

3) Elégedett volt a járművezető vezetéstechnikájával? IGEN NEM
Ha nemmel válaszol, kérjük döntését indokolja:

4) Tiszta volt a jármű utastere? IGEN NEM
Ha nemmel válaszol, kérjük döntését indokolja:

5) Elégedett volt a járművezető segítőkészségével? IGEN NEM
Ha nemmel válaszol, kérjük döntését indokolja:

6) Ajánlaná-e másnak is a szolgáltatást? IGEN NEM
Ha nemmel válaszol, kérjük döntését indokolja:

7) Összességében elégedett volt-e az MVK Zrt. szolgáltatási minőségével? IGEN NEM

8) Amennyiben észrevétele, javaslata, panasza van a kapott szolgáltatással, kérem, ossza meg velünk itt, vagy Ügyfélszolgálati Irodánkban dolgozó kollégáinkkal.

Személyesen: 3530 Miskolc, Szemere u.5.

Írásban: 3530 Miskolc, Szemere u.5.

Elektronikusan: iroda@mvkzrt.hu e-mail címen

Telefonos: +36 46 504 810

Köszönjük az együttműködését!

Miskolc, 20.... _____

Aláírás