



**AZ ÉNYKK Északnyugat-magyarországi Közlekedési
Központ Zártkörűen működő Részvénytársaság**

**SZABÁLYZATA
SZERZŐDÉSES ÉS KÜLÖNJÁRATI
SZOLGÁLTATÁSRA ÉRKEZETT PANASZOK
KEZELÉSÉRE**

Hatályos: 2017. október 2-től

Jóváhagyta: a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium a PIUF 72666-1/2017-NFM számon.

1. Fejezet: A panaszok káresemények bejelentése

1.1. Az utas illetve a Szolgáltató bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) a Szolgáltatónak bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását. Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt szolgáltató azonosításához szükséges adatokat (név, lakcím), a feltételezett jogsértés megjelölését, megtörténtének helyét, idejét, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

Amennyiben az utas panaszt kíván benyújtani, azt az érintett személynek a különjárat/szerződéses járat igénybevételét vagy annak meghiúsulását követő három hónapon belül kell megtennie.

1.2. Az utas panaszát, kárigényét a 3. Fejezet szerinti helyeken és címeken, valamint elérhetőségeken jelentheti be.

A Szolgáltató az autóbusz-állomásokon és más utasforgalmi szolgáltatási helyein, valamint az autóbuszokon is tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és elérhetőségeiről.

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

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

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 mást 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 – aláírattja 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. Fejezet: A panaszok kezelése, intézése

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 adatokat tartalmazó panasz vizsgálata mellőzhető.

2.2. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, azt a Szolgáltató nyolc napon belül az illetékesnek megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja.

2.3. Ha a panaszos a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre (panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, vagy a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre) a panaszos a Szolgáltató felügyeletét ellátó autóbuszos hatóságnál panasszal élhet. (postai cím: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, 1440 Budapest, Pf. 1., személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., telefon: 06 1/3731-405; e-mail: puf@nfm.gov.hu; ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban).

Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, 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. A Szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

A panaszt benyújtani a Szolgáltató panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az Üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet az autóbuszos hatóságnál. E határidőn túl az autóbuszos hatósághoz benyújtott panaszokat az autóbuszos hatóság visszautasítja. Az autóbuszos hatóság abban az esetben is visszautasítja a kérelmet, ha az nem az előterjesztésre jogosulttól származik.

3. Fejezet: A panaszok bejelentésének módja

A társaság különjáratú és szerződéses személyszállítási szolgáltatás tevékenységével kapcsolatos panaszok az alábbi csatornákon érkezhettek:

- e-mail (kommunikacio@enykk.hu címen)
- telefonon (20/2311-995 számon)

- levélben (9700 Szombathely, Körmendi út 92. címen, vagy az ÉNYKK Zrt. Üzletszabályzata 1. sz. függelékében felsorolt címenen:
http://www.enykk.hu/data/files/1sz_mdosts_nykk_zletszablyzat_2015_08_03.pdf).
- panaszkönyvi bejegyzés útján (az ÉNYKK Zrt. Üzletszabályzata 1. sz. függelékében felsorolt címenen:
http://www.enykk.hu/data/files/1sz_mdosts_nykk_zletszablyzat_2015_08_03.pdf).
- személyes megkeresés útján (az ÉNYKK Zrt. Üzletszabályzata 1. sz. függelékében felsorolt címenen:
http://www.enykk.hu/data/files/1sz_mdosts_nykk_zletszablyzat_2015_08_03.pdf).