

Panaszkezelési szabályzat

Szolgáltató adatai:

Név:	Zöld Híd B.I.G.G. Nonprofit Kft.
Székhely, levelezési cím:	2100 Gödöllő Dózsa György út 69
Cégjegyzékszám:	13-09-185957
Adószám:	25894259-2-13
Tevékenységi engedély:	ASZ-13-000623/1/2019
Képviselő:	Hajnal Zsolt András
Elektronikus elérhetőség:	zoldhidtitkarsag@zoldhid.hu

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben (továbbiakban: Sztv.), 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 szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendeletben (továbbiakban: Rendelet) foglalt kötelezettség teljesítése érdekében Zöld Híd B.I.G.G. Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) a szerződéses és különjáratú személyszállítás tevékenysége kapcsán a következő panaszkezelési szabályzatot teszi közzé. A Zöld Híd B.I.G.G. Nonprofit Kft hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenységével kapcsolatos panaszkezelési eljárásrendet külön szabályzatban 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.

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.

Panasszal élhet az utazást követően a szolgáltatást igénybe vevő utas, legkésőbb az utazás befejezését követő 3 hónapon belül írásban a szolgáltató elektronikus vagy levelezési címére küldött bejelentéssel. A határidő túllépése jogvesztéssel jár.

A panasznak tartalmaznia kell legalább: utas nevét, címét (e-mail címét), telefonszámát, utazás időpontját, a panasz konkrét körülírását, utas aláírását, valamint azt, hogy a panaszbejelentésben foglalt adatainak kezeléséhez a panaszbejelentéssel kapcsolatos eljárásban Utas a panasz aláírásával egyidejűleg hozzájárul. Ezen adatok és nyilatkozat hiányában Szolgáltató a panasz kivizsgálását mellőzi és erről az utast írásban értesíti. Szolgáltató kijelenti, hogy Utas adatait kizárólag a panaszbejelentéssel kapcsolatosan kezeli, azt harmadik személyek részére, kivéve a jogszabályban rögzített hatósági, bírósági megkereséseket, nem adja ki, üzleti célokra nem használja fel.

Szolgáltató a panaszt kivizsgálja és a beérkezett panaszra a kézhezvételt követően 30 napon belül indokolt, írásbeli választ ad a panasz bejelentés módjával azonos módon (e-mailen vagy postai úton). Amennyiben a panasz kivizsgálására a 30 napos határidő nem elegendő, úgy Szolgáltató erről az utast

elektronikus vagy levelezési címére küldött levélben tájékoztatja. Ebben az esetben a bejelentéstől számított 3 hónapon belül kell írásbeli, indokolt választ adni a bejelentéssel azonos módon.

Amennyiben a panasz kivizsgálása során a szolgáltató és az utas között további adatok ismerete válik szükségessé, úgy felek rövid úton is egyeztetethetnek (telefonon), illetve Szolgáltató további információkat kérhet írásban a panasz körülményeit illetően.

Amennyiben a Szolgáltató a panasz kivizsgálását követően azt állapítja meg, hogy az utas panasza tényszerű és indokolt volt, úgy az utas sérelmének orvoslása módjáról és mértékéről a panasz elbírálásával egyidejűleg tájékoztatja a panasztevőt.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez fordulhat.

Az utas panasszal élhet az Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztályánál, mint autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóságnál (a továbbiakban: autóbuszos hatóság).

Panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos az autóbuszos szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre.

Panaszt benyújtani az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az autóbuszos hatóság által jóváhagyott önálló panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

Panaszbejelentés címe:

Innovációs és Technológiai Minisztérium

Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály

Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.

Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1.

E-mail cím: puf@itm.gov.hu

tel.: +36 1 373 1405

A panaszkezelési szabályzat az autóbuszos hatóság által történő jóváhagyását követően, a Szolgáltató www.zoldhid.hu honlapján való közzétételét követően lép hatályba. A Szolgáltató a panaszkezelési szabályzatot az autóbuszos hatóság jóváhagyásától számított 8 napon belül teszi közzé honlapján.

A szabályzatot a Szolgáltató a székhelyén az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében is közzé teszi.

Kelt: Gödöllő. 2019.08.07.



Hajnal Zsolt András
ügyvezető