



**Az
ÉSZAK-MAGYARORSZÁGI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT Zrt.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

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

Érvényes: 2017.október 18-tól

Jóváhagyta: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium PIUF/75666-1/2017-NFM számon

Tartalomjegyzék

FOGALOMTÁR.....	3
I. Cím Panaszkezelési szabályzat.....	4
1. Fejezet A Panaszkezelési szabályzat tárgya	4
2. Fejezet A Panaszkezelési szabályzat hatálya	4
3. Fejezet A panaszkezelést megalapozó szabályok	4
4. Fejezet A Panaszkezelési szabályzat közzététele	5
II. Cím PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE.....	5
1. Fejezet A panaszok káresemények bejelentése	5
2. Fejezet A panasztételi jogosultság tárgykörei	6
3. Fejezet A panaszok kezelése, intézése	7

FOGALOMTÁR

A panaszkezelési szabályzatban használt egyes fogalmak e helyekre vonatkozó értelmezése

- **Belföldi személyszállítási szolgáltatás:** az a személyszállítási szolgáltatás, amelyben az utazás megkezdésének a helye és a célállomás helye egyaránt Magyarország területén van.
- **Járat:** személyszállítási szolgáltatást végző járműnek az indulási helyről meghatározott útvonalon a végállomásra történő egyszeri közlekedése; (ugyanazon jellemző ismérvek szerint alkalmi vagy meghatározott gyakorisággal megismételhető).
- **Jármű:** az az autóbusz, amelyik az autóbuszjáratot végzi.
- **Külön célú menetrend szerinti járat:** az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok kizárásával.
- **Különjárat személyszállítás:** a szállítás megrendelője vagy a szállítást végző közlekedési szolgáltató kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járáttal, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a különcélú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.
- **Nemzetközi személyszállítási szolgáltatás:** olyan személyszállítási szolgáltatás, amelynek során a járat valamely, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam (a továbbiakban: EGT-állam) legalább egy határán áthalad, és amelynek fő célja a különböző EGT-államok állomásai vagy megállóhelyei közötti személyszállítás.
- **Személyszállítás (utazás):** természetes személynek két különböző földrajzi pont közötti helyváltoztatása autóbuszjárat igénybevételével.
- **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.
- **Személyszállító (személyszállítási szolgáltató):** az a szolgáltató, aki (amely) a személyszállítást (utaztatást) az autóbuszal végzi.
- **Szerződéses személyszállítás:** a szállítás megrendelője és a szállítást végző gazdálkodó szervezet között létrejött szerződés alapján végzett különcélú menetrend szerinti személyszállítás.
- **Utazó:** az a személy, aki utazik (a személyszállítás /utazás/ alanya).

I. Cím

Panaszkezelési szabályzat

1. Fejezet

A Panaszkezelési szabályzat tárgya

Jelen Panaszkezelési szabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek a Panaszkezelési szabályzat kiadója és a természetes vagy jogi személy ügyfelei közötti, a különjáratú és szerződéses személyszállítással összefüggő panaszok bejelentésére és kezelésére alkalmazandók.

2. Fejezet

A Panaszkezelési szabályzat hatálya

Jelen Panaszkezelési szabályzat hatálya az Észak-magyarországi Közlekedési Központ Zártkörűen működő Részvénytársaság (rövidített név: Észak-magyarországi Közlekedési Központ Zrt.) székhelye (pontos cím): 3527 Miskolc, József Attila u. 70. cégjegyzékszám: 05-10-000500 különjáratú és szerződéses személyszállításra is jogosító autóbusszos személyszállító engedély kiállítója: Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatala szolgáltatás piacfelügyeletét ellátó hatóság neve és címe: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, 1066 Budapest, Teréz krt. 38. (Postacím: 1440 Budapest, Pf. 1.) (továbbiakban: Szolgáltató) a különjáratú és szerződéses autóbusszjárataival történő személyszállítására és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybevevőire (továbbiakban: utasok) terjed ki, továbbá mindazon személyekre, gazdasági társaságokra, szervezetekre, amelyek az említett szolgáltatásokkal, illetve használatban kapcsolatban a Szolgáltatóval szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatba lépnek.

3. Fejezet

A panaszkezelést megalapozó szabályok

A Szolgáltató a különjáratú és szerződéses személyszállításra vonatkozóan

- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló, 2011. február 16-ai 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény,
- az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben meghatározott panaszkezelési feltételek szerint végzi.

4. Fejezet

A Panaszkezelési szabályzat közzététele

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

A Panaszkezelési szabályzat hatályos szövege és a melléklet(ek) (külön-külön is) a Szolgáltatótól – megrendelésre – díjfizetés ellenében, nyomtatott formában megvásárolható. A nyomtatott változat a következő címen rendelhető meg: 3527 Miskolc, József Attila u. 70.

A honlapon közzétett teljes terjedelmű és megrendelésre megvásárolható Panaszkezelési szabályzat a hatályos, módosításokkal egybedolgozott szöveget tartalmazza.

II. Cím

PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE

1. Fejezet

A panaszok káresemények bejelentése

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, 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, és a különjárat vagy szerződéses járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő három hónapon belül kell megtennie.

2. Az utas panaszát, kárigényét a következő helyeken és címeken, valamint elérhető- ségeken jelentheti be:

- személyesen: Központi irodaház, Szabadaras Értékesítési Iroda (3527 Miskolc, József Attila u. 70)
- telefonon és e-mail-ben: Szabadaras Értékesítési Iroda elérhetőségein:
Tel: +36-46/340-294, +36-70/3940-375
e-mail címen: kulonjarat@emkk.hu
- internetes címen: www.emkk.hu.

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

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 – aláírítja 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.

Az írásban rögzített bejelentések esetén a Szolgáltató – az érdemi vizsgálat után – minden esetben írásbeli tájékoztatást ad, kivéve, ha a bejelentő nyilatkozik arról, hogy írásbeli válasza a bejelentés azonnali kezelése miatt nem tart igényt.

2. Fejezet

A panasztételi jogosultság tárgykörei

1. Az utas (a különjárat vagy a szerződéses járat résztvevője) az alábbi esetekben jogosult panasztételre:

- az autóbuszra (állapotára, felszereltségére, működképességére)
- az autóbuszvezetőre (személyére, megjelenésére, magatartására),
- a konkrét esetekben alkalmazott eljárásra, valamint
- a személyszállítási tevékenység egyéb körülményeire, a szolgáltató, illetve a járat személyzet azokhoz való alkalmazkodására.

2. A megrendelő vagy erre jogosult képviselője - beleértve a megrendelőnek az utazáson résztvevő megbízottját (csoportkísérő, szervező, kísérő tanár stb.) is - a jelen fejezet 1. pontjában felsoroltakon kívül kifogást emelhet:

- rendelkezésre állás,
- megrendelés, egyeztetés, szerződéskötés,
- kiállítás, az indulások, az útvonalválasztások, megállások, várakozások egyeztetése,
- a poggyászkezelés (különjárat esetén),
- a vezetési és pihenőidőkre vagy egyéb szabályokra vonatkozó hivatkozások,
- az utasok magatartását érintő szabályok,
- az elszámolás,
- a díjfizetés

tárgykörében.

3. A különjárat és szerződéses személyszállításra vonatkozó részletes feltételek a Szolgáltató honlapján található meg.

3. Fejezet **A panaszok kezelése, intézése**

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.

A Szolgáltató a panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumban tájékoztatni köteles a panaszost arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben mely hatósághoz fordulhat, vagy mely 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. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, azt a Szolgáltató nyolc napon belül az illetékesnek megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja.

3. Ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el a panaszkezelési eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül, vagy ha a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 30 napon belül a panaszos a Szolgáltató felügyeletét ellátó Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz nyújthatja be a panaszt elbírálásra (cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.; telefon: 1/3731-405; e-mail: puf@nfm.gov.hu; ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban). E határidőn túl az autóbuszos hatósághoz benyújtott panaszokat az autóbuszos közlekedési hatóság visszautasítja. A szolgáltató által a panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumát a hatóság

részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában a hatóság hiánypótlási felhívást bocsát ki.

Ezen felül a Szolgáltató működési területén (Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület, cím: 3525 Miskolc, Vologda u. 3., telefon: 06-46-501-091, 06-46-501-870, fax: 06-46-501-099, e-mail: bekeltetes@bokik.hu; Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület, cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10., ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15., telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745, fax: 06-52-500-720, e-mail: bekelteto@hbkik.hu; Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület, cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2., telefon: 06-42-311-544, fax: 06-42-311-750, e-mail: bekelteto@szabkam.hu), illetve a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testületnél eljárást is kezdeményezhet.