

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Szolgáltató adatai

Cégnév:	Ványi Bálint egyéni vállalkozó
Székhely:	1112 Budapest, Menyecske utca 23. 2/11.
Nyilvántartási szám:	60171090
Adószám:	90827471-1-43
Tevékenységi engedély	ASZ-01/001212/2025
Képviselő:	Ványi Bálint
Elektronikus elérhetőség:	balint.vanyi.ev@gmail.com

A jelen szabályzatban a '**Szolgáltató**' megnevezés Ványi Bálint egyéni vállalkozót jelöli, aki személyszállítási tevékenységét a **400-as tesók** márkanév alatt végzi. A szabályzat szövegében a '400-as tesók' kifejezés a Szolgáltatóra utal.

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben (továbbiakban: Sztv), a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendeletben, mely az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló (továbbiakban: Rendelet) foglalt kötelezettség teljesítése érdekében Szolgáltató az alábbi panaszkezelési szabályzatot teszi közzé:

2. Alapelvek

Fontos számunkra, hogy utasaink visszajelzéseire figyelmet fordítsunk, és azokat alaposan megvizsgáljuk. A hozzánk eljuttatott észrevételeket rendszeresen értékeljük, és a tapasztalatok alapján törekszünk szolgáltatásaink színvonalának emelésére. Elkötelezettek vagyunk amellett, hogy minden megkeresésre szakszerű, tartalmilag megalapozott és könnyen érthető választ adjunk.

3. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a 400-as tesók által végzett személyszállítási tevékenységgel kapcsolatban az utasok által előterjesztett panaszok kezelésének módját, a kivizsgálás menetét, valamint a vizsgálati eredmények közlésének rendjét.

A 400-as tesók – a 1997. évi CLV. törvény (Fogyasztóvédelmi törvény) előírásainak megfelelően – elkötelezett a szolgáltatásai során felmerülő ügyfélpanaszok szakszerű, átlátható és határidőn belüli kivizsgálása mellett.

A 400-as tesók vállalkozása mind a különjárat, mind az eseti jellegű személyszállítás során biztosítani kívánja utasai számára a biztonságos utazást, a vagyoni és személyes értékek védelmét, az érthető és időszzerű tájékoztatást, valamint a panaszkezeléshez és jogorvoslathoz való hozzáférést.

4. A szabályzat hatálya

A jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed a 400-as tesók vállalkozásra, valamint mindazon természetes és jogi személyekre, akik a 400-as tesók működésével, különjáratú és szerződéses személyszállítási tevékenységével összefüggésben panaszt, észrevételt vagy reklamációt nyújtanak be. A 400-as tesók panaszkezelési eljárás keretében vizsgálja ki mindazon, írásban benyújtott bejelentéseket, amelyek a nyújtott személyszállítási szolgáltatás minőségét, tartalmát, vagy az azt ellátó járművek állapotát, működését illetően sérelmet fogalmaznak meg. Ezen bejelentések a szabályzat alkalmazásában egységesen **panasz** fogalom alá tartoznak.

A panaszkezelési szabályzat az autóbuszos hatóság által történő jóváhagyásával egyidejűleg hatályba lép, a 400-as tesók azt a hatálybalépéstől számított 8 napon belül honlapján közzéteszi.

5. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzat a 400-as tesók honlapján (www.400astesok.hu/kotelezo-rizsa/) érhető el.

6. Panaszbejelentés lehetőségei

Az ügyfelektől származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehetők:

- Személyesen: járműveinken
- Telefonon: +36203348582 telefonszámon
- Írásban:
 - o levélben: 1112 Budapest, Menyecske utca 23. 2/11.
 - o elektronikus úton (e-mail): 400as.tesok@gmail.com

7. Panaszok kivizsgálása és kezelése

A személyesen előterjesztett panaszokat a 400-as tesók lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és amennyiben lehetséges, helyben megoldási javaslatot is ad. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a bejelentő a válasszal nem ért egyet, a 400-as tesók feljegyzést készít az esetről. Írásbeli panaszt az utazást követően legkésőbb annak befejezésétől számított 3 hónapon belül lehet benyújtani. A panasz elküldhető a 400-as tesók hivatalos e-mail címére vagy postai úton a levelezési címére. A határidő túllépése esetén a panasz nem vizsgálható ki (jogvesztés következik be).

A benyújtott panasznak minden esetben tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a bejelentő teljes neve, lakcíme (vagy e-mail címe), és elérhetősége (telefonszám),
- az érintett utazás időpontja,
- a panasz pontos leírása,
- a bejelentő aláírása (amennyiben postai úton történik a benyújtás),
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata,
- a bejelentő esetleges kártérítési vagy egyéb igénye,
- minden további olyan adat, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

A 400-as tesók a beérkezett panaszt kivizsgálja, és a kézhezvételtől számított legfeljebb 30 napon belül írásbeli választ ad, azzal a móddal egyezően, ahogy a panaszt benyújtották (például e-mailben vagy postai úton).

Amennyiben a panasz jellege miatt a 30 napos határidő nem elegendő, a 400-as tesók erről a panaszos utast tájékoztatja. Ilyen esetben a teljes eljárás lezárása legfeljebb 3 hónapon belül történik meg, a bejelentéssel azonos módon adott, írásos válasszal.

A 400-as tesók kijelenti, hogy a panaszkezelés során tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a panaszkezelési eljárás lefolytatására használja fel, azokat harmadik személy részére – kivéve hatósági vagy bírósági megkeresés esetén – nem adja ki, üzleti célra nem használja.

A panasz kivizsgálása során, amennyiben szükséges, a 400-as tesók jogosult a bejelentőtől további információkat vagy iratokat kérni. Ezen egyeztetés történhet írásban vagy rövid úton (pl. telefonon), a mielőbbi ügyintézés elősegítése érdekében.

8. Intézkedések a panasz alapján

A panasz kivizsgálását követően, amennyiben az megállapítást nyer, hogy a bejelentés megalapozott, a 400-as tesók köteles intézkedni a jogszerű és az utasok érdekeit szolgáló állapot helyreállításáról. Ennek részeként megtörténik a szükséges korrekciók végrehajtása, a feltárt hibák kiváltó okainak kezelése, valamint – lehetőség szerint – az érintett utas sérelmének orvoslása. Szükség esetén a 400-as tesók belső eljárásrendje szerint belső felelősségre vonási folyamat is kezdeményezhető.

9. A panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása

- Névtelen bejelentésre a 400-as tesók írásos választ nem ad. Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyből nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő nevét.
- Kapcsolat nélkülinek kell tekinteni 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 400-as tesók a válaszadást mellőzi.

A 400-as tesók a további esetekben a bejelentést, panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, de a válaszadást mellőzi:

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az észrevétel, bejelentés, panasz 3 hónapnál régebben történt, autóbuszos személyszállítással kapcsolatos eseményre vonatkozik,
- amennyiben a bejelentés trágár kifejezéseket tartalmaz,
- amennyiben az ismételt bejelentés új tényállítást nem tartalmaz az ügyfél által korábban előterjesztetthez képest, és azt a 400-as tesók a rá vonatkozó kötelezettségeknek maradéktalanul eleget téve már teljes körűen megválaszolta.

10. Jogorvoslati lehetőség

Amennyiben a panasz az autóbuszos EU rendeletben, az Sztv.-ben, a buszkorm. rendeletben rögzített, az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogaival, illetve azok megsértésével kapcsolatos, és a 400-as tesók általi kivizsgálás a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas panaszát jogosult közvetlenül az autóbuszos hatósághoz továbbítani.

11. Hatóságok elérhetőségei

Fogyasztóvédelmi Főosztály Hatóság Tanácsadó Iroda

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.
E-mail cím: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu
Telefon: +36 (1) 450-2598

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail-cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Telefon: +36 (1) 488-2131

Telefonon ügyfélfogadás:

Hétfő: 08:00–15:30
Kedd: 8:00–15:30
Szerda: 8:00–15:30
Csütörtök: 8:00–15:30
Péntek: 8:00–13:00

Építési és Közlekedési Minisztérium Közúti Közlekedési Főosztály

Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.
Levelezési cím: 1442 Budapest, Pf. 89.
Telefonszám: +36 1 373 1479
Elektronikus levélcím: buszoshatosag@ekm.gov.hu