

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 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 egyeztethetnek (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 tényyszerű 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 a Nemzeti Fejlesztési 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 vagy a közlekedésszervező 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.

Az autóbuszos szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

Panaszbejelentés címe:

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály

Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.

Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1.

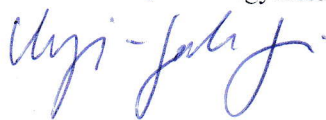
E-mail cím: puf@nfm.gov.hu

tel.: +36 1 373 1405

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

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

Kelt: Pécel 2017.09.29.



Megyerbusz Kft.
3369 Tamasod
Rákóczi Ferenc út 49.
Adószám: 25791905-2-10