



*A különjáratú és a szerződéses  
személyszállítási szolgáltatására  
vonatkozó*

*Panaszkezelési Szabályzat*

Érvényes: 2017. november 24.-től

Jóváhagyta: a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium PIUF/78592-5/2017-NFM. számon



**A KÜLÖNJÁRATI ÉS A SZERZŐDÉSES  
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI  
SZOLGÁLTATÁSÁRA VONATKOZÓ  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

0. módosítás  
2. oldal (5)

## **1. Érvényességi tartomány:**

Ez a Vezérigazgatói Utasítás a jóváhagyás napjától érvényes a Kaposvári Közlekedési Zrt.-nél a nem menetrendszerinti közforgalmú közösségi közlekedési személyszállítási (szerződéses és különjáratú autóbusszjáratok) és a kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybevevőire (utasokra, megrendelő természetes vagy jogi személyre vagy annak képviselőjére), amennyiben a Szolgáltató és Megrendelő között különjáratú vagy szerződéses személyszállítási szolgáltatásra megkötött szerződés eltérően nem rendelkezik.

## **2. Cél:**

Jelen szabályzat célja a Kaposvári Közlekedési Zrt.-nél a nem menetrendszerinti közforgalmú közösségi közlekedési személyszállítási szolgáltatás keretében a Kaposvári Közlekedési Zrt. által autóbusszal, díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások – illetve ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások – esetében, a szolgáltató a hatályos jogszabályokban, valamint jelen Vezérigazgatói Utasításban foglaltakat alkalmazza a panaszok kezelésére.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató és a szolgáltatás Megrendelője között létrejött szerződés jelen Vezérigazgatói Utasítástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, úgy az adott szolgáltatásra a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltak nem terjednek ki.

## **3. Meghatározások:**

A Panaszkezelési Szabályzat alkalmazásában:

**3.1. személyszállítási szolgáltatás:** a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben meghatározott járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett különjáratú és szerződéses személyszállítás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások;

**3.2. különjáratú személyszállítás:** a szállítás megrendelője vagy a szállítást végző közlekedési szolgáltató kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járással, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a különcélú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek;

**3.3. szerződéses személyszállítás:** a szállítás megrendelője és a szállítást végző gazdálkodó szervezet között létrejött szerződés alapján végzett különcélú menetrend szerinti személyszállítás;



**A KÜLÖNJÁRATI ÉS A SZERZŐDÉSES  
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI  
SZOLGÁLTATÁSÁRA VONATKOZÓ  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

0. módosítás  
3. oldal (5)

**3.4. kapcsolódó kiegészítő szolgáltatás:** a különjáratú és szerződéses személyszállításhoz közvetlenül kapcsolódó olyan szolgáltatás, amelyben a Szolgáltató és a Megrendelő előzetesen megállapodott.

**3.5. Megrendelő:** az a természetes vagy jogi személy, aki a Szolgáltatóval különjáratú vagy szerződéses személyszállítási szolgáltatásra szerződést kötött.

**3.6. Utas:** a Szolgáltató személyszállítási szolgáltatását jogosultan igénybe vevő

#### **4. Panaszok, káresemények bejelentése:**

**4.1.** Az utas a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve az elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) közvetlenül a Megrendelőnek jelentheti be és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását.

**4.2.** A Szolgáltató felé a panasz bejelentése – az utasok részéről felmerült panaszok esetében, azok előzetes mérlegelését követően - a Megrendelő feladata.

**4.3.** A panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett hibás teljesítés, magatartás, illetve egyéb a személyszállítási tevékenységhez kapcsolódó egyéb körülmény megjelölését, megtörténtének helyét, idejét, a feltételezett a hibás teljesítést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett hibás teljesítéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

**4.4.** A panaszt eltérő megállapodás hiányában a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét vagy annak meghíúsulását követő 15 napon belül kell megtenni. A határidőn túli bejelentést a jelen szabályzat keretei között a Szolgáltató nem vizsgálja, az érdemi vizsgálat nélkül elutasításra kerül.



**A KÜLÖNJÁRATI ÉS A SZERZŐDÉSES  
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI  
SZOLGÁLTATÁSÁRA VONATKOZÓ  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

0. módosítás

4. oldal (5)

4.5. A Megrendelő a panasz bejelentést, kárigényt a Kaposvári Közlekedési Zrt. székhelyén (7400 Kaposvár, Achim A. u. 1.), valamint a Szolgáltató egyéb elérhetőségein (e-mail: [titkarsag@kkzrt.hu](mailto:titkarsag@kkzrt.hu), fax: +3682411850) jelentheti be.

4.6. A panaszok bejelenthetők szóban (személyesen) vagy írásban (levélben, vagy e-mailben). Kárigény bejelentést a Szolgáltató csak írásban fogad el.

4.7. A szóbeli panaszokat a Szolgáltató írásba foglalja, azonnal megvizsgálja és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja.

Abban az esetben, amikor

- a panaszos a szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal, annak kezelésével és eredményével nem ért egyet, vagy az intézkedést nem fogadja el,
- a panasz azonnali vizsgálatára 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, valamint feljegyzi nevüket, lakcímüket. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek kell átadni.

Amennyiben a szóban megtett 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.



**A KÜLÖNJÁRATI ÉS A SZERZŐDÉSES  
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI  
SZOLGÁLTATÁSÁRA VONATKOZÓ  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

0. módosítás

5. oldal (5)

## **5. Panaszok kezelése:**

**5.1.** Az írásbeli panaszt, valamint a írásban rögzített szóbeli panaszokat a Szolgáltató érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket 30 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 30 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.

**5.2.** Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, azt a Szolgáltató 8 napon belül az illetékesnek megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja.

Ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, vagy a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, azt a panaszos további elbírálásra a Szolgáltató felügyeletét ellátó autóbuzos hatósághoz, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály, 1066 Budapest, Teréz krt. 38. (Postacím: 1440 Budapest, Pf. 1. tel.: +36 1 373 1405, e-mail: puf@nfm.gov.hu ) jogosult benyújtani.