

A MÁV Személyszállítási Zrt. által nyújtott autóbusszos különjáratú és szerződéses személyszállítási szolgáltatással kapcsolatos észrevételek, panaszok bejelentése, kezelése

Hatályos: 2025. január 1-től

1. Utasészrevételek, káresemények bejelentése

1.1. A Szolgáltató autóbusszal történő személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatását igénybe vevő utas 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 eléréséhez és a panaszolt szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, megtörténtének helyét, idejét, az azt megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat. Amennyiben az utas panaszt kíván benyújtani, azt a panasszal érintett személynek, az igénybevételt vagy annak meghíúsulását követő 3 hónapon belül kell megtennie.

1.2. Az utas panaszát, kárigényét Szolgáltató honlapján közzétett helyen és címen, valamint elérhetőségeken jelentheti be (ugyfelszolgalat@mavcsoport.hu ; <https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-ugyfelszolgalat>). A Szolgáltató honlapján és az autóbussz-állomásokon tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és elérhetőségeiről.

1.3 A panaszok bejelenthetőek szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (levélben, e-mailen). Kárigény bejelentését a Szolgáltató csak írásban fogadja el (a kárigény bejelentéséhez Szolgáltató csak a kár keletkezésének részletes leírását kéri, személyes adatokat tartalmazó dokumentumok – pl. orvosi lelet – csatolását nem, mert azok csak a biztosító társaság későbbi baleset- illetve poggyászkár-biztosítási ügyintézéséhez szükségesek).

2. Utasészrevételek kezelése, intézése

2.1. Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a Szolgáltató érdemben megvizsgálja, a vizsgálat eredményét és a tett intézkedéseket 1 hónapon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és megadja azok elérhetőségét. A szolgáltatónál tett panaszbejelentések kivizsgálásához felhasználható az autóbussz belső terében, autóbussz-állomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, megállóhelyen, jegy- és bérletértékesítő berendezésen elhelyezett elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül készített képfelvétel, a törvényben meghatározott adatvédelmi jogok érvényesítése mellett és a személyszállításról szóló törvényben előírt korlátozó rendelkezések betartásával. Ha a panasz kivizsgálása nem zárható le 1 hónapon belül, Szolgáltató ezen időtartamon belül

erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról. A végleges választ Szolgáltató legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított 3 hónapon belül megadja. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálata mellőzhető.

2.2. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, Szolgáltató 8 napon belül a bejelentőt tájékoztatja, hogy a társaság nem illetékes a panaszra illetve bejelentésre érdemi vizsgálatában és ügyintézésében, és ha a szükséges információk rendelkezésre állnak, egyidejűleg segítséget ad a bejelentőnek a panasz további intézésének lehetőségeire, módjára, az illetékes szolgáltató vagy más szervezet megnevezésére, elérhetőségeire.

2.3. Ha a panaszos a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette és a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el vagy a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, a panaszos az autóbusszos szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóságnál panasszal élhet. A Szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbusszos hatóság részére a panasz mellékletként be kell nyújtani. Ha a Szolgáltatónak benyújtott panasz kapcsán jogvita keletkezik, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján panaszos kezdeményezheti annak a – lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerinti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő – Békéltető Testületnél lefolytatott eljárásban való rendezését.

3. A Szolgáltató adatai

MÁV Személyszállítási Zrt.

- Székhelye (pontos cím): 1091 Budapest, Üllői út 131.
- Levelezési cím: 1426 Budapest, Pf.: 56.
- Telefon: +36 1 3 49 49 49; +36 (20/30/70) 499 4999 (MÁVDIREKT)
- E-mail: ugyfelszolgalat@mavcsoport.hu
- Honlap: www.mavcsoport.hu

4. A panaszok bejelentésének módja

A társaság különjáratú és szerződéses személyszállítási szolgáltatás tevékenységével kapcsolatos panaszok az alábbi csatornákon érkezhettek:

Szóban:

- személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán: 1091 Budapest, Üllői út 131. (Utazási Centrum)
- telefonon meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámon: +36 1 3 49 49 49; +36 (20/30/70) 499 4999 (MÁVDIREKT)

Írásban:

- levélben: 1091 Budapest, Üllői út 131.
- elektronikus úton (e-mail): az ugyfelszolgalat@mavcsoport.hu e-mail címre
- vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a Szolgáltató pénztáraiban, a forgalmi ügyeleteken, az ügyfélszolgálaton)