

FOGYASZTÓVÉDELMI, PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A Postaautó Duna Zrt. (továbbiakban vállalkozás) kiemelt célja ügyfeleinek elégedettsége. Ennek érdekében folyamatosan arra törekszik, hogy a tevékenységi körébe tartozó szolgáltatásokat, minden vonatkozó jogszabályi és szakmai előírásának eleget téve a legmagasabb színvonalon nyújtsa, valamint, hogy a forgalmazott termékek kielégítsék a vevői igényeket. Mindezek ellenére előfordulhat, hogy akár szolgáltatásunkkal, akár a megvásárolt termékkel ügyfelünk nem teljesen elégedett. Az alábbi tájékoztató segítséget nyújt a jótállási és szavatossági jogok értelmezésében és az igényérvényesítésben, valamint a panaszkezelésben.

Tartalom

I. Fogalom meghatározások.....	3
II. Jogszabály alapján fennálló jogok.....	5
2.1. Kötelező jótállás	5
2.2. Kellékszavatosság	5
2.3. Érvényesíthető jogok	6
2.4. Jótállást, kellékszavatosságot kizáró okok	7
2.5. Jótállási, kellékszavatossági igény kivizsgálása.....	8
2.6. Gyártóval szemben érvényesíthető igények.....	8
III. Panasz ügyintézés	9
3.1. Panasz közlésének módja	9
3.2. A panasz megtételéhez és kezeléséhez szükséges adatok.....	9
3.3. A panasz kivizsgálása.....	10
3.6. Tájékoztatás a döntésről	10
3.7. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzése	11
IV. Jogorvoslat	11
1. sz. melléklet.....	12

I. Fogalom meghatározások

Vonatkozó jogszabályok:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

Fogyasztó:

A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja);

a Fgytv. értelmében fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Vállalkozás:

A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy (Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 4. pontja)

Gyártó:

A terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló,

Hibás teljesítés:

A Ptk. 6:157. §-ának hibás teljesítésre vonatkozó főszabálya szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba

jellegével összeegyeztethetetlen. Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a vállalkozást terheli.

Jótállás:

A jótállás – hétköznapi és közismert nevén „garancia” – azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (vállalkozás) a hibátlan teljesítésért olyanképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett.

A jótállás lehet jogszabályon alapuló, ún. kötelező jótállás, és lehet önkéntes, amikor az eladó vagy a gyártó a kötelező jótállásnál kedvezőbb feltételeket (pl. hosszabb jótállási időt vállal, vagy olyan termékre is vállal jótállást, melyre jogszabály nem kötelezi) is megállapíthat. Az önkéntes jótállás azonban – a kötelező jótállás időtartama alatt – nem tartalmazhat a fogyasztóra nézve a kötelező jótállásnál hátrányosabb feltételeket. A kötelező jótállás időtartamát követően azonban az önkéntes jótállás feltételei szabadon állapíthatók meg.

Kellékszavatosság:

A forgalomban megvásárolt termékkel kapcsolatban (függetlenül annak vételárától, új vagy használt voltától), az eladó vagy a szolgáltatást teljesítő fél a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

Az eladó fél ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már a vásárlás pillanatában is megvan a termékben, csak akkor még nem felismerhető (rejtett vagy gyártási hiba).

Az eladó kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó is felel a hibás teljesítésért a vevővel szemben.

Termékszavatosság:

Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Panasz:

A panasz a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru (a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás) fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Vásárlók könyve:

Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen elhelyezett dokumentum, amelybe a vásárlók bejegyezhetik az üzlet működésével kapcsolatos panaszaikat, bejelentéseiket és javaslataikat.

II. Jogszály alapján fennálló jogok

2.1. Kötelező jótállás

Jogszály egyes új tartós fogyasztási cikkekre (köztük a 10 000 forintot elérő eladási árú közlekedési eszközök, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó; az előzőekben felsorolt termékcsoporthoz tartozó termékek 10 000 forintot elérő eladási árú tartozékai és alkotórészei) kötelező jótállást ír elő, ha a terméket fogyasztó vásárolja meg. Jótállási kötelezettség esetén az eladó a termék mindazon hibája miatt helytállni köteles, amely a jótállás időtartamán belül merül fel. Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel.

A jótállás időtartama:

10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár, de a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikk a hiba miatt rendeltetésszerű használatra nem volt alkalmas. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

Jótállási igény érvényesítésekor kérjük, hogy a vásárlás helyén személyesen, írásban vagy telefonon a tájékoztassa kollégánkat a meghibásodás körülményeiről. A vásárlás tényét jótállási jeggyel és / vagy számlával kell igazolni.

A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállalóval szemben.

A jármű vállalkozó telephelyére történő szállítása megrendelőt terheli. Amennyiben a meghibásodott jármű beszállítása nem lehetséges, abban az esetben a vállalkozás értesítése kötelező. A meghibásodott járművön bármi nemű megbontás csak a vállalkozás jelenlétében, vagy írásos engedélyére lehetséges, ezek hiányában a jótállási igény nem érvényesíthető.

A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni. Az érvényesíthető jogokat a 2.3. pont tartalmazza.

2.2. Kellékszavatosság

A kellékszavatosság hibás termék esetén biztosít jogokat, a termék vételárától függetlenül. Fogyasztó esetében, a kellékszavatosság a vásárlástól számított 6 hónapon belül

gyakorlatilag úgy működik, mint a jótállás. Ugyanakkor, ha vásárlástól 6 hónap már eltelt, kellékszavatossági igény érvényesítésekor a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a hiba oka már a vásárláskor megvolt a termékben és azt nem rendeltetésellenes használat okozta.

Kellékszavatossági jog keretében a fogyasztó új termék vásárlása esetén, a vásárlás időpontjától számított kétéves, használt termék vásárlása esetén, a vásárlás időpontjától számított egyéves elévülési határidőn belül érvényesítheti kellékszavatossági igényeit, a vásárlás helyén, a jótállási jegy és / vagy a számla bemutatása mellett.

Kellékszavatossági jogokat nem csak fogyasztó érvényesíthet. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén a kellékszavatossági igény egyéves elévülési határidőn belül érvényesíthető, és az egyéves elévülési határidő teljes tartama alatt a fogyasztónak nem minősülő ügyfél köteles bizonyítani, ha jogát kívánja érvényesíteni.

A kellékszavatosság esetén érvényesíthető jogokat a 2.3. pont tartalmazza.

2.3. Érvényesíthető jogok

Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Jogszabály szerint a vásárlónak ötféle szavatossági joga van, azok bizonyos sorrendjét állapítja meg a Ptk. Elsősorban kijavítás és csere kérhető, másodsorban árleszállítás, a hibát a vállalkozás költségére önmaga kijavíthatja, vagy mással kijavíttathatja, vagy végső esetben a szerződéstől elállhat. Ha a fogyasztó alapos ok nélkül „átugorja” az elsődlegesen kérhető intézkedéseket, az ebből eredő minden esetleges költség a vásárlót terheli. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Ingó adásvétel esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

A fogyasztó a választott jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Fogyasztó döntése, hogy a jogszabályban előírt jótállási igényét, kellékszavatossági igényét vagy adott esetben a termékszavatossági igényét érvényesíti, azonban ugyanazon hiba miatt, egyszerre több jogcímen igény nem érvényesíthető!

Fogyasztó jótállási / szavatossági igényét a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, (az elérhetőségek megtalálhatóak az 1. sz. mellékletben, a www.postaauto.hu weboldalon) illetve a jótállási jegyen feltüntetett helyeken, nem csak a jótállási jeggyel, hanem csak a számlával is érvényesítheti. A jótállási / szavatossági jogok érvényesítéshez nem lehet feltétel, hogy a fogyasztó visszaszolgáltassa a termék felbontott csomagolását.

Ha a fogyasztó jótállási / szavatossági igényt jelent be, arról kötelezően jegyzőkönyvet kell kitölteni (2. számú melléklet B601aktuális változata, Jegyzőkönyv a fogyasztó kifogásáról), ami segíti az ügy jogszerű intézését is.

A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell

elvégezni. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás legkésőbb a 15. napon a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

A kijavítás során a termékbe kizárólag új alkatrész építhető be.

A termék kijavítással érintett része tekintetében az igényérvényesítési határidő meghosszabbodik, kicserélés esetén pedig a jogszabályban előírt jótállási idő és a kellékszavatossági igény elévülési ideje is újraindul.

Amennyiben a jótállás alá tartozó termék a jótállási időn belül az első alkalommal hibásodik meg és megállapításra kerül, hogy a termék nem javítható, vagy az korábban már három alkalommal javítva volt, akkor 8 napon belül kicseréljük a terméket. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, akkor annak vételárát 8 napon belül visszatérítjük. Ezen bekezdés előírásai elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra és motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

Ha a termék kijavítására az igény közlésétől számított 30 napig nem kerül sor, akkor 8 napon belül kicseréljük a terméket. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, kötelesek vagyunk a termék vételárát 8 napon belül visszatéríteni a fogyasztó részére. Ezen bekezdés előírásai elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra és motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

2.4. Jótállást, kellékszavatosságot kizáró okok

Fogyasztó jótállási / kellékszavatossági igényét kizárja, ha a hiba a termék fogyasztó részére történt átadása után keletkezett okra vezethető vissza, így például, de nem kizárólag:

- helytelen tárolás, kezelés, rongálás;
- nem szakszerű (szakember által végzett) üzembe helyezés;
- nem rendeltetésszerű használat, nem szakszerű üzemeltetés (szakszerűtlen üzemeltetésnek minősül: ha a gépkocsit a meghibásodás után tovább üzemeltetik, ami további rongálódást idéz elő, ha nem az előírt mennyiségű és minőségű hajtó vagy kenőanyagot használták, vagy az olajcsere periódusokat nem tartották be, ha a gépkocsit oktatásra használják, ha a gépkocsival versenyen vesznek részt, vagy túlterheléssel üzemeltetik);
- karbantartási kötelezettség elmulasztása (a kötelező karbantartási kötelezettséggel felmerülő költségek a fogyasztót terhelik);
- a terméket a gyártó által nem engedélyezett módon változtatták meg vagy a fogyasztó a használati előírásokat (pl. kezelési útmutató) nem tartotta be;
- a keletkezett hiba természetes kopás vagy elhasználódás következménye, vagy természetes elhasználódásokkal kapcsolatos beszabályozásokra és beállításokra;

- a hiba túlzott igénybevételre vagy, közlekedési balesetre vezethető vissza;
- a fogyasztó nem tesz eleget a kárenyhítési kötelezettségének, és ezzel további meghibásodást okoz;
- nem engedélyezett, nem megfelelő, vagy szennyezett üzemanyagokat, illetve adalék és kenőanyagokat használnak;
- amennyiben a hibát elemi kár, természeti csapás okozta,
- amennyiben a fogyasztó által visszahozott jármű hibája nem a vállalkozás tevékenységéhez köthető;
- a gépkocsit a vállalkozás tudtán kívül más megbontja, átalakítja (kivéve a szükséghelyzetből keletkezett javítást);
- izzókra, üvegféleségekre és műanyagbúrák törésére.

2.5. Jótállási, kellékszavatossági igény kivizsgálása

A vizsgálat lefolytatása az érintett Flottaigazgató. Amennyiben a megrendelő a vizsgálatkor jelen kíván lenni, – amennyiben lehetséges – számára azt a vállalkozás lehetővé teszi.

Amennyiben a hibával kapcsolatos felelősség, esetleg a hiba ténye, illetve a hiba oka a helyszíni vizsgálat során egyértelműen nem tisztázható, úgy szükség esetén 3 munkanapon belül független külső szakértőt kell felkérni a felelősség (hibák) tisztázására.

A reklamációt a kivizsgálási folyamat lezárásaként szakmai- és szükség szerinti jogi szempontok alapos mérlegelésével kell elbírálni. A reklamáció jogosságát a vizsgálati eredmények alapján a vezérigazgató dönti el.

2.6. Gyártóval szemben érvényesíthető igények

Termékszavatosság

A termékszavatosság intézményének köszönhetően fogyasztó közvetlenül a gyártóval szemben is érvényesítheti szavatossági jogát. A termékszavatosság abban különbözik a kellékszavatosságtól, hogy ilyen esetben a fogyasztó a gyártótól csak a termék hibájának kijavítását kérheti, vagy ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdeksérelme nélkül nem lehetséges – a termék cseréjét. Nincs lehetőség sem árleszállításra, sem pénzvisszafizetésre. Mindvégig a fogyasztót terheli a bizonyítási kötelezettség. A termékszavatosság a gyártót a termék forgalomba hozatalától számított két évig terheli. A jogvesztő határidő kezdete nem a teljesítés (vásárlás) időpontja, hanem a gyártó által történő forgalomba hozatal időpontja.

A gyártó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.

III. Panasz ügyintézés

A Postaautó Duna Zrt. az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján jár el. Fontosnak tartjuk mindazon vélemények, észrevételek figyelembevételét is, melyek a tevékenységünket érintik, de nem sorolhatók a panasz kategóriába.

A Postaautó Duna Zrt. panaszként kezel minden olyan, a tevékenységével összefüggő kérelmet, kifogást vagy a tartalma alapján annak minősülő megkeresést, amelyben a panaszos valamely szolgáltatással, összefüggő eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban valamely, általa végrehajtandó cselekményre vonatkozó igényét fogalmazza meg, vagy arról tájékoztatást kér. A panasz megjelenhet szóban (személyesen, telefonon), illetve írásban (vásárlók könyvébe írt, személyesen átadott, postai úton vagy, elektronikus levélben megküldött, valamint honlapon keresztül rögzített).

Nem minősül panasznak a jótállási / kellékszavatossági jogérvényesítés, továbbá, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást kér. Nem tekintjük panasznak az informatikai rendszerrel kapcsolatos olyan bejelentéseket, amelyek a rendszer működésére, elérhetőségére vonatkozó technikai problémát jelzik, például a rendszer lassulását, leállását.

A benyújtó személyt az előző bekezdésben foglaltakról írásban, a megállapítást követő 8 napon belül, dokumentáltan tájékoztatni kell.

3.1. Panasz közlésének módja

Szóbeli panasz bejelentése:

- Személyes megjelenéskor szóban, nyitvatartási időben a vállalkozás valamely telephelyén munkatársunknak (a vállalkozás alkalmazottja által írásba foglalt panaszról készült jegyzőkönyv aláírása mellett).
- Telefonon a vállalkozás központi telefonszámán a +36 52 527 100-as számon. Vállalkozás a telefonon közölt panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Írásbeli panasz bejelentése:

- A vállalkozás ügyfélszolgálati helyein kihelyezett vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel.
- A vállalkozás központi postai vagy elektronikus levelezési címén, melyek megtalálhatóak az 1. sz. mellékletben.

A vásárlók könyvét jól látható és könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni. Ügyfeleinket abban megakadályozni vagy befolyásolni, hogy a vásárlók könyvébe bejegyzést tegyen TILOS. A bejegyzést tartalmazó oldalt a beírást követően haladéktalanul el kell távolítani azért, hogy a korábbi bejegyzéseket és a bejegyzők adatait mások ne láthassák. Ezeket az oldalakat elzártan három évig kell megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

3.2. A panasz megtételéhez és kezeléséhez szükséges adatok

A vállalkozás jogosult a panasz megfelelő kezeléséhez, kivizsgálásához és elintézéséhez a panaszos adatait – a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében – kiegészítő adatokat is kérni a sérelmezett üggyel kapcsolatban. Az adatokat a vállalkozás az

adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli, azt a panaszügy elintézésén kívül más célra nem használja fel.

3.3. A panasz kivizsgálása

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben a szóbeli panasz helyben nem orvosolható, vagy a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni (3. számú melléklet B602 aktuális változatát használva, Jegyzőkönyv Fogyasztó szóbeli panaszáról).

A köteleességünk a jegyzőkönyv másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- telefonon (vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával) közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben a szóbeli és az írásbeli panasz esetén is az alábbiak szerint kell eljárni.

A panaszt annak beérkezésétől számított 30 harminc napon belül (de törekedve, hogy mihamarabb) kötelesek vagyunk elbírálni és intézkedni az írásbeli válasz fogyasztó részére történő eljuttatásáról. Az írásbeliség követelményének levél, e-mail, vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Kivételesen indokolt esetben, a válaszadási határidő meghosszabbodhat (ha például a további adatok bekérése, dokumentáció beszerzése, ügy bonyolultsága miatt az ügyfél megkeresése történik, és a válasz beérkezéséig az eljárás nem folytatható), de erről és az elintézés várható időpontjáról a panaszost tájékoztatni kell.

Mellőzhető a panasz kivizsgálása a korábban, érdemben megválaszolt panasz bejelentés tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz.

A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról; továbbá
- indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezéséről.

3.6. Tájékoztatás a döntésről

A panaszosnak adandó válaszban az érdemi döntést megindokolva, ismertetni kell az érdemi rendelkezést is.

Panaszt elutasítani (álláspontunkat indokolva) csak írásban lehet. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e békéltető testületi eljárásra vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot.

3.7. A panasszal kapcsolatos iratok megőrzése

A társaság a panaszt és az arra adott választ a hatályos jogszabályok alapján három évig köteles megőrizni.

IV. Jogorvoslat

Amennyiben a fogyasztó nem tudja rendezni a vitát, úgy a békéltető testülethez (4. számú melléklet), valamint a fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörben eljáró kormányhivatalhoz fordulhat a fogyasztó segítségért.

A fogyasztó valamely fogyasztóvédelmi problémájának megoldása érdekében az alábbi intézményekhez fordulhat:

- Egyéni ügye megoldásában segít a békéltető testület
<http://www.bekeltetes.hu>
- Fogyasztóvédelmi jogszabálysértés esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el
https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag
- Határon átnyúló fogyasztói jogvitája megoldásában segít az Európai Fogyasztói Központ
<https://www.magyarefk.hu>

Mellékletek:

1. számú melléklet Elérhetőségek
2. számú melléklet B601aktuális változata, Jegyzőkönyv a fogyasztó kifogásáról
3. számú melléklet B602 aktuális változata, Jegyzőkönyv Fogyasztó szóbeli panaszáról
4. számú melléklet B603 aktuális változata Békéltető testületek

Elérhetőségek

szervezet	cím	telefonszám	email cím
Postaautó Duna Zrt. (PAD székhelye	4030 Debrecen, Monostorpályi út 35/A.	+36 52 527 100	titkarsag@postaauto.com