

Jogorvoslati tájékoztató

Amennyiben Társaságunk panaszkezelési eljárása nem vezetett az ön számára kielégítő eredményre, az alábbi hatóságokhoz, szervezetekhez fordulhat.

- I. Az autóbuszos hatóság felügyeli az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek az autóbuszos személyszállító szolgáltatók általi megtartását. Amennyiben a panasz az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megsértésével kapcsolatos, és a panasz ArrivaBus Kft. általi kivizsgálása a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas a panasz felülvizsgálatát közvetlenül az autóbuszos közlekedési hatóságtól kérheti.

Panaszt benyújtani a közlekedésszervező (BKK Zrt.) panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet az autóbuszos hatóságnál. E határidőn túl az autóbuszos hatósághoz benyújtott panaszokat az autóbuszos hatóság visszautasítja.

Az autóbuszos közlekedési hatóság elérhetősége:

Építési és Közlekedési Minisztérium

Székhely: 1054 Budapest, Alkotmány utca 5.

Postai cím: 1442 Budapest, Pf. 89.

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 (1) 373 1479

E-mail: autobuszhatosag@ekm.gov.hu

II. Egyéb jogorvoslati fórumok:

- a) A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti fogyasztóvédelmi hatóságok: Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal.
A hivatalok elérhetősége a <https://kormanyhivatalok.hu/> linken található.
- b) Amennyiben a panasz jogvita rendezésére irányul, akkor a panaszával kapcsolatban békéltető testületekhez fordulhat, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz
<https://bekeltetes.hu/>
<https://birosag.hu/>
- c) Amennyiben személyes adatainak kezelése kapcsán merül fel panasza, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti
Elérhetőségek:
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu
Telefon: +36 (30) 683-5969, +36 (30) 549-6838, +36 (1) 391 1400,
Fax: +36 (1) 391-1410

Társaságunk személyes adatok kezelésére vonatkozó adatvédelmi tájékoztatója a [https://arrivabus.hu/uploads/documents/dokumentumtar/kozerdeku-
adatok/Adatvedelmi-tajekoztato.pdf](https://arrivabus.hu/uploads/documents/dokumentumtar/kozerdeku-
adatok/Adatvedelmi-tajekoztato.pdf) oldalon található.