

TÓTH TRAVEL
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
ÉS PANASZJEGYZŐKÖNYV

Hatályos: 2026. Augusztus 25. Verzió: 1.0

A jelen dokumentum a Tóth Travel utasoktól, megrendelőktől és egyéb ügyfelektől érkező panaszok és reklamációk egységes, dokumentált kezelésének szabályait, valamint a kivizsgálására szolgáló panaszjegyzőkönyv mintáját tartalmazza.

I. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a Tóth Travel az utazással, foglalással, tájékoztatással, személyszállítási szolgáltatással, partneri teljesítéssel, számlázással vagy egyéb kapcsolódó szolgáltatással összefüggő panaszokat egységesen fogadja, kivizsgálja, dokumentálja és lezárja. A panaszokat tárgyilagosan, tisztességesen, indokolatlan késedelem nélkül és a vonatkozó jogszabályi határidők betartásával kell kezelni.

2. Hatály

A szabályzat kiterjed a Tóth Travel panaszkezelésében részt vevő személyekre és minden olyan ügyfél- vagy utaspanaszra, amely a Tóth Travel szolgáltatásával, közvetített utazással, foglalással, tájékoztatással vagy a személyszállító partner teljesítésével kapcsolatos.

3. Panasz fogalma

Panasz az egyedi ügyfél- vagy utasjogviszonyhoz kapcsolódó kifogás, amelyben az érintett a Tóth Travel eljárását, szolgáltatását, tájékoztatását vagy valamely közreműködő teljesítését kifogásolja, és annak kivizsgálását vagy orvoslását kéri. Az általános információkérés önmagában nem panasz.

4. Benyújtás módjai

Panasz benyújtható személyesen, e-mailben, postai úton, telefonon, illetve a Tóth Travel által rendszeresített Utaspanasz- és reklamációs adatlapon. Az aktuális elérhetőségeket a Tóth Travel a honlapján és ügyféltájékoztatóiban teszi közzé.

5. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni, és ha lehetséges, helyben rendezni kell. Ha ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem ért egyet a kezelésével, a panaszt megfelelően rögzíteni és kivizsgálni kell. Telefonos panasz esetén a lényeges tartalmat és a szükséges azonosító adatokat rögzíteni kell; jogszabály által előírt esetben a kommunikáció rögzítésére és megőrzésére vonatkozó szabályokat is be kell tartani.

6. Írásbeli panasz

A beérkezéskor rögzíteni kell a dátumot, a panaszos szükséges adatait, az érintett utazást vagy foglalást, a panasz tárgyát, a tényeket és a kérelmet. A kivizsgálás során szükség szerint ellenőrizni kell a foglalási adatokat, utazási dokumentumokat, ÁSZF-et, teljesítési igazolást, fizetési adatokat, utaslistát és egyéb releváns iratokat.

7. Kivizsgálás

A panaszt kijelölt ügyintéző vizsgálja. Ha a panasz a buszos partner vagy az autóbuszvezető teljesítését érinti, a Tóth Travel bekérheti a partner és szükség esetén az autóbuszvezető nyilatkozatát, valamint a teljesítést igazoló dokumentumokat. A kivizsgálásnak a rendelkezésre álló bizonyítékok összevetésére és a körülmények tárgyilagos értékelésére kell épülnie.

8. Buszos partnerhez kapcsolódó panasz

A tényleges személyszállítást érintő panasz esetén a Tóth Travel dokumentálja a kifogást és szükség szerint megkeresi a személyszállítót. A partner a keretszerződés szerinti együttműködést köteles biztosítani. A felelősségi köröket a Tóth Travel–buszos partner keretszerződése és az egyedi megrendelés alapján kell értékelni.

9. Elbírálás

A panasz eredménye lehet: elfogadott/megalapozott, részben elfogadott/részben megalapozott, elutasított/nem megalapozott, vagy további vizsgálatot igénylő ügy. A döntés indokát és az intézkedést dokumentálni kell.

10. Visszatérítés és kompenzáció

Visszatérítés, részleges visszatérítés, díjsökkentés, jóváírás vagy egyéb kompenzáció esetén rögzíteni kell a jogcímet, összeget, teljesítési módot és határidőt. Az intézkedésnek összhangban kell állnia az alkalmazandó szerződéssel, ÁSZF-fel és jogszabályokkal.

11. Válasz a panaszosnak

A Tóth Travel a panasz kivizsgálásának eredményéről a vonatkozó jogszabályok szerinti módon és határidőben ad választ. A válaszban szerepeljen a panasz tárgya, a kivizsgálás eredménye, a döntés indoka, az intézkedés, valamint szükség esetén a további jogérvényesítési lehetőségekre vonatkozó tájékoztatás.

12. Nyilvántartás

A panaszokról olyan nyilvántartást kell vezetni, amelyből legalább az iktatási szám, beérkezés dátuma, panaszos és ügy azonosításához szükséges adatok, panasz tárgya, kivizsgálás eredménye, intézkedés és lezárás dátuma megállapítható.

13. Adatvédelem és megőrzés

A panaszkezelés során csak a szükséges személyes adatok kezelhetők, a Tóth Travel adatkezelési tájékoztatójával és a vonatkozó adatvédelmi szabályokkal összhangban. A panaszhoz kapcsolódó iratokat a vonatkozó jogszabályok és iratmegőrzési kötelezettségek szerint kell megőrizni.

14. Felelősségi rend

A panasz átvételét, rögzítését, kivizsgálását, a partner megkeresését, a válasz előkészítését és a nyilvántartást a Tóth Travel kijelölt személye végzi. A végső döntést a Tóth Travel vállalkozója vagy kijelölt felelőse hagyja jóvá.

15. Záró rendelkezések

A szabályzatot a Tóth Travel ÁSZF-jével, utazási szerződéseivel, adatkezelési dokumentumaival és buszos partneri keretszerződésével összhangban kell alkalmazni. Kötelező jogszabályi rendelkezés eltérése esetén a jogszabály rendelkezése irányadó.