

A
Főtaxi Zrt.
1087 Budapest, Kerepesi út 15.

PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYZATA

Budapest, 2025.09.24. (Utolsó módosítás időpontja)

1. BEVEZETÉS

A Főtaxi Autóközlekedési és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1087 Budapest, Kerepesi út 15., adószáma: 10873498-2-42), kiemelt figyelmet fordít arra, hogy szolgáltatásaival és ügyfélkiszolgálásával megrendelői, illetve utasai (továbbiakban: „Ügyfél,” illetve „Panaszos”) elégedettek legyenek. Társaságunk kiemelt célja, hogy az Ügyfelek elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét.

Jelen Panaszkezelésre vonatkozó szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) általános célja, hogy a **Főtaxi Autóközlekedési és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársasággal** (továbbiakban: „Főtaxi Zrt.”, „Társaság”) kapcsolatban álló személyek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a Társaság vállalati kultúrájának, így biztosítva a Panaszosok elégedettségének magas szintjét, szükség esetén a vitarendezés folyamatos tökéletesítését.

A Társaság a fuvarszervezői szolgáltatással összefüggésben, hozzá érkező panaszok kivizsgálása során igyekszik ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezni, így a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének módját és lehetőségeit a jelen Szabályzatban foglalja össze.

A Főtaxi Zrt. a panaszokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A Társaság elkötelezett amellett, hogy a panaszok kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak. A Főtaxi Zrt. a panaszbejelentéseket rögzíti, és kezelésüket kiemelt feladatként kezeli, ezen túlmenően a beérkezett megkereséseket elemzi, és ezek eredményeit felhasználja működésének és ügykezelési rendjének továbbfejlesztéséhez.

A szolgáltatással kapcsolatos észrevétel, illetve panasz az alábbi elérhetőségeken terjeszthető elő:

FŐTAXI ZRT. ELÉRHETŐSÉGEI:

Székhelye: 1087 Budapest, Kerepesi út 15.

Postacíme: 1087 Budapest, Kerepesi út 15.

E-mail címe: reklamacio@fotaxi.hu

Telefonszáma: +36 1 222 2 222

Az Ügyfél a fent meghatározott elérhetőségeken **írásban vagy szóban** közölheti Társaságunkkal a panaszát, amely a Társaságunk, valamint Társaságunkkal szerződéses jogviszonyban állók fuvarszervezői szolgáltatással közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik. **A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.**

Panaszos, illetve Ügyfél lehet természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki vagy amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos

tájékoztatás címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A Panaszos az esetek túlnyomó részében Társaságunk ügyfele, de Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például alkalmazás, weboldal, stb.) kapcsolatban kifogásolja.

Társaságunkhoz elsődlegesen a fuvarszervezési tevékenységgel összefüggésben Franchise-partnerünkre vagy annak alkalmazottjára (jelen esetben gépjárművezetőre), a fuvarra, a diszpécserközpont, a repülőtéri szolgálatra, a városi utaskísérőre, a Főtaxi fuvarrendelő applikációjára, a telefonos rendelés esetén a Robot diszpécserre, a honlapra vagy számlázásra vonatkozó panaszt tudja érdemben kivizsgálni. **Társaságunk tevékenységével össze nem függő panaszt nem áll módunkban kivizsgálni.**

Társaságunk a **szóbeli panaszt** köteles lehetőség szerint a panasz típusától függően azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni vagy a panasz elbírására jogosult személynek haladéktalanul továbbítani. Telefonon érkező panasz esetén a Panaszost tájékoztatni szükséges, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül, melyet Társaságunk a jogszabályban meghatározottak szerint kezel, illetve tárol. Telefonon beérkező megkeresés esetén a panaszok és bejelentések adatait a Társaság által használt belső rendszer aktív panaszok menüben rögzíteni, a panasszal kapcsolatos hangfájlokat pedig csatolni szükséges. A telefonos panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a panasz azonosítására szolgáló adatokról. Egyebekben a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról haladéktalanul köteles (jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező) jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek átadni.

A panaszról felvett **jegyzőkönyvnek** az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az Ügyfél neve, lakcíme, e-mail címe,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Társaság nyilatkozata az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Ügyfél aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A jegyzőkönyv felvételekor a Panaszost a személyes adatok kezeléséről, a Társaság Adatvédelmi és adatkezelési Szabályzatáról és az ezzel kapcsolatos jogairól tájékoztatni szükséges.

A telefonos panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja a Panaszost a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint a panasz azonosítására szolgáló adatokról. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt Társaságunk köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk köteles érdemi válaszát az Ügyfélnek legkésőbb 30 (harminc) napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően – a jegyzőkönyvvel együtt megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni.

Az **írásbeli panasz** esetén a panasz elbírálásához szükséges az eset pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény

megjelölését, és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük Társaságunk részére megküldeni.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságunknak kiegészítő információkra van szüksége a Panaszos részéről, ilyen esetekben a szükséges információk beszerzése érdekében a Társaság a Panaszossal haladéktalanul felveszi a kapcsolatot.

Az írásbeli panaszt Társaságunk - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - **a beérkezését követő 30 (harminc napon) belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak igazolható módon történő közlése iránt.** Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Főtaxi Zrt. indokolni köteles.

A Társaság abban az esetben is kivizsgálja a panaszt, ha a Panaszos nem adja meg, illetve nem járul hozzá a személyes adatai kezeléséhez, de ebben az esetben nincs lehetőség arra, hogy a vizsgálat eredményéről a Panaszos tájékoztatást kapjon.

A Főtaxi Zrt. mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban vizsgálja ki a tudomására jutott panaszt. A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jogszabályban, illetve jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben panasznak minősül a megkeresés, úgy sor kerül a panasz regisztrációjára, ezt követően pedig megkezdődik a panaszügy érdemi kivizsgálása, szükség esetén ezen vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk beszerzésére, kiegészítésére, pontosítására, Társaságunk a Panaszost a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra. Az eljárás során mind a szükséges információk összegyűjtése, mind a döntéshozatal a panasszal érintett szervezeti egység feladata. A diszpécserszolgálatra, a repülőtéri szolgálatra, a városi utaskísérőre, az applikációra, a Robot diszpécserre, valamint a Társaság honlapjára vonatkozó panaszok kivizsgálására, illetve annak elbírálására a diszpécserközpont vezetője jogosult, illetve köteles. Társaságunknál a számlázással összefüggő panaszok kivizsgálása az ügyfélszolgálati vezető hatáskörébe tartozik, a Főtaxi Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban álló Franchise-partnerünkre vagy annak alkalmazottjára (jelen esetben gépjárművezetőre), fuvarra beérkező panaszok kivizsgálását pedig a taxi-szolgáltatási vezető végzi el.

Amennyiben az ügy bonyolultsága indokoltá teszi, akkor a szervezeti egység vezetője, az előzetes döntéshozatali javaslatát a Vezérigazgató elé terjeszti, aki az előzetes döntést jóváhagyja, részben megváltoztatja, vagy a rendelkezésre álló adatok alapján más döntést hoz. Ha a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, a megkeresést haladéktalanul továbbítani kell a Társaság adatvédelmi tisztviselőjének. Ebben az esetben, illetve, amennyiben a panasz eleve a Panaszos személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelemből állt vagy azt is tartalmazott, akkor a Panaszosnak adandó választ az adatvédelmi tisztviselő állásfoglalása alapján kell megadni.

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként a válasz elkészítése és megküldése követi. A Társaság köteles a panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva elkészíteni.

A panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Főtaxi Zrt. mellőzheti.

A panasz elutasítása esetén a Főtaxi Zrt. köteles az Ügyfelet 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 Főtaxi Zrt. tett-e a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy - valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal - az MKIK-nál írásban általános alávetési nyilatkozatot, amelyben vállalta, hogy a békéltető testületi eljárásnak, és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az általános alávetési nyilatkozatban a Társaság kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon is korlátozhatja.

A Főtaxi Zrt. székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

Telefonszám: (1) 488 2131

Telefax: (1) 488 2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

e-Papír felületen keresztül, név (címezett): Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület

Amennyiben az Ügyfél és a Társaság között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ügyfél számára:

- a) **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál.** Amennyiben az Ügyfél fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.
- b) **Bírószakségi eljárás.** Az Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság elotti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.
- c) **Panasztétel a BKK Zrt. Ügyfélszolgálatánál**
1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.
e-mail: bkk@bkk.hu
tel: +36 1 3 255 255; +36 30 774 1000

A Főtaxi Zrt. a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Főtaxi Zrt. nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz azonosító számát,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A Társaság figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében vizsgálja a panaszok számát, fajtáját, átfutási idejét, az ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos véleményét. Az ezáltal szerzett tapasztalatokat felhasználja a vállalati folyamatok hatékonyságának javításához.

A panaszok rögzítése, kivizsgálása, valamint elintézése során a Társaság az ehhez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. A panaszos személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Társaság saját adatvédelmi szabályzata és a hatályos adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el. A Főtaxi Zrt. adatkezelési tájékoztatója a <https://fotaxi.hu/> honlapon érhető el.

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára, akár munkaviszonyban, akár munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban végzi feladatait. A Társaság nem alakít ki külön szervezeti egységet a panaszok kezelésére, ezért is kiemelt jelentőségű, hogy valamennyi munkavállaló szükség esetén a jelen szabályzatban rögzítetteknek megfelelően járjon el. Jelen szabályzat 2025. szeptember 24. napján lép hatályba, és ezzel egyidejűleg hatályát veszti valamennyi vonatkozó más belső szabályzat.

A szabályzatot hozzáférhetővé kell tenni valamennyi munkavállalója számára és annak elérhetőnek kell lennie a Társaság székhelyén.

Budapest, 2025. szeptember 24.

Főtaxi Zrt.

1. számú melléklet

Panaszfelvételi jegyzőkönyv minta

PANASSZAL ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Név:	Főtaxi Zrt.
Cím:	1087 Budapest, Kerepesi út 15.

ÜGYFÉL ADATAI:

Név:	
Székhely/ lakcím:	
Levelezési cím*:	
E-mail cím:	
Telefonszám:	
Képviselő neve**:	
Képviselő születési helye, ideje**:	
Képviselő lakcíme**:	

*Amennyiben eltér a székhely címétől, vagy természetes személy esetén a lakcímtől

**Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszt tevő ügyfél meghatalmazott útján nyújtja be a panaszt.

PANASZRA VONATKOZÓ ADATOK:

Panasztétel helye:			
Panasztétel időpontja:			
Panasztétel módja*:	☐ telefonon	☐ személyesen	☐ írásban
Panasszal érintett szerződés száma:			
Panasz egyedi azonosítója:			
Panasz típusa**:			
Ügyfél igénye***:			

*A megfelelő részt X-el jelölje meg!

** Ügytípustól függően

*** Pl. tájékoztatás, szolgáltatás kiegészítése, szerződés/követelés megszüntetése, kártérítés stb.

PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA:

Panaszelem*:	Indoklás

* Kérjük, hogy kifogásait és azok indokait lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon), lényegretörően, felsorolásszerűen rögzítse!

ÜGYFÉL ÁLTAL BEADOTT IRATOK JEGYZÉKE:

Panaszt alátámasztó iratok, dokumentumok és bizonyítékok*:	1.
	2.
	3.

* Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó iratokat, dokumentumokat, és bizonyítékokat (lehetőleg másolatban). A nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumokat őrizze meg!

Kelt: Budapest,.....év.....hónap.....napján.

Jegyzőkönyvet felvevő személy

Ügyfél