

Varga Szilárdné
részére

varga.szilardne@oroszlany.hu

Ikt.sz.: 365-2019
Ü.i.: Gerlinger Zsolt

Tisztelt Varga Szilárdné!

Társaságunkhoz 2019. január 24-én érkezett, elektronikus úton tett bejelentésében foglaltakat kivizsgáltattuk, annak eredményéről az alábbiakban tájékoztatom Önt.

Társaságunk részéről alapvető elvárás valamennyi munkatársunkkal szemben a pontos, szabályok szerinti, utasorientált munkavégzés.

Az érintett autóbuszvezetőt jegyzőkönyvileg meghallgattuk, aki az eset kapcsán elismerte felelősségét. A járat 30 perc késéssel közlekedett.

Egyes autóbuszainkon GPS alapú helymeghatározó rendszert használunk, amely a menetrendben szereplő hivatalos indulási időkre, megállóhelyekre figyelmezteti az autóbuszvezetőinket, megkönnyítve ezzel a munkájukat. Fejlesztési terveink szerint minden autóbuszt el fogunk látni ilyen helymeghatározó rendszerrel, amelynek segítségével járataink pontosabban közlekedtethetők, valamint a menetrendi idők betartását is egyszerűbben ellenőrizhetik munkatársaink.

Tájékoztatjuk, hogy Oroszlány volán telepen működő telefonközpont működése során nem jelzi egy adott szám hívásakor, ha beszélnek, a hívó részére szabad vonalat jelez.

Az okozott kellemetlenségért szíves elnézésüket kérjük! Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a jövőben hasonló probléma ne forduljon elő. Kérjük kivizsgálásunk és tájékoztatásunk szíves elfogadását!

A KNYKK Zrt. a Panaszkezelési szabályzata alapján kezeli a beérkezett panaszokkal összefüggésben keletkezett személyes adatokat. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság minden szervezeti egységénél folytatott valamennyi olyan folyamatra, amely során az Infotv. 3. § 2. pontjában meghatározott személyes adat kezelése megvalósul. A Társaság szervezeti egységénél adatkezelést végző alkalmazottak és a Társaság megbízásából az adatkezelésben résztvevő, annak valamely műveletét végző szervezetek alkalmazottjai kötelesek a megismert személyes adatokat üzleti titokként megőrizni. A személyes adatokat kezelő és azokhoz hozzáférési lehetőséggel rendelkező személyek kötelesek titoktartási nyilatkozatot tenni. Panaszok esetén az adatkezelés a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A-C. §-ában meghatározottak szerint, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló - Általános Adatvédelmi Rendelettel összhangban történik.

Társaságunk részéről az Ön által benyújtott panasz kivizsgálásra került, melyről fentiekben tájékoztatást adtunk. Ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, vagy a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, azt a panaszos a Szolgáltató felügyeletét ellátó Innovációs és Technológiai Minisztérium felé nyújthatja be elbírálásra (postai cím: 1440 Budapest, Pf. 1.; személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.; e-mail: autóbusszal végzett személyszállítási ügyekben: puhf@itm.gov.hu; telefonszám: 06-1-373-1405). Ha az Ön által Társaságunknak benyújtott panasz kapcsán jogvita keletkezik, Önnek lehetősége van azt Békéltető Testület útján lefolytatott eljárásban rendezni. Társaságunk szolgáltatási területén működő Békéltető Testületek elérhetőségei: Fejér Megyei Békéltető Testület (székhelye: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.; levélcím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.; telefon: 22/510-312; e-mail: fmkik@fmkik.hu). Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület (székhelye: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.; levélcím: 2801 Tatabánya, Pf. 161.; telefon: 34/513-010; e-mail: kemkik@kemkik.hu), vagy a lakhelye szerinti illetékes Békéltető Testületnél.

Tatabánya, 2019. február 05.

Tisztelettel:

KNYKK Zrt. 17.
2800 Tatabánya, Csaba utca 19.
AKB: 10300002-4000080-00003285
Adószám: 24201975-2-11

Molnár István
szolgáltatásfejlesztési osztályvezető