PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
BOROS FUVAR 91 KFT.

Hatályos: 2026.11.23

Szolgáltató: Boros Fuvar 91 Kft.
Székhely: 9421 Fertőrákos, Patak sor 1.
E-mail: teherfuvar@gmail.com
Telefon: +36 30 333 6080
Weboldal: https://borosfuvar.hu/

1. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS HATÁLYA

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy a Boros Fuvar 91 Kft. (a továbbiakban: Társaság vagy Szolgáltató) által nyújtott fuvarozási, áruszállítási, költöztetési, építőanyag-szállítási, házhozszállítási, rakodási és egyéb kapcsolódó szolgáltatásokkal összefüggésben felmerülő panaszok kezelésének, kivizsgálásának, megválaszolásának és rendezésének eljárási rendjét meghatározza.

A Társaság célja, hogy ügyfelei számára megbízható, pontos, biztonságos és szakszerű szolgáltatást biztosítson, továbbá az esetlegesen felmerülő problémákat a lehető legrövidebb időn belül, együttműködő módon és jogszerűen rendezze.

A panaszkezelési eljárás során a Társaság törekszik arra, hogy az ügyfelek panaszait hozzáférhető módon fogadja, a beérkezett panaszokat rögzítse, érdemben kivizsgálja, az ügyfelet a vizsgálat eredményéről tájékoztassa, a jogszabályban előírt határidőket betartsa, a vitás kérdéseket lehetőség szerint békés úton rendezze, és a panaszkezelés során az ügyfelek személyes adatait megfelelően kezelje.

Jelen Szabályzat rendelkezései a Társaság szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok kezelésére irányulnak. A Szabályzat a fogyasztókra, valamint a Társasággal üzleti kapcsolatban álló vállalkozásokra, szervezetekre és egyéb megrendelőkre vonatkozó panaszkezelési eljárást is meghatározza, azzal, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokban biztosított különleges jogok kizárólag az adott jogszabály szerinti fogyasztókra alkalmazandók.

2. A PANASZKEZELÉS JOGSZABÁLYI HÁTTERE

A Társaság panaszkezelési eljárása során különösen az alábbi jogszabályok rendelkezéseit veszi figyelembe:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 2013. évi LXXVII. törvény a nemzetközi közúti árufuvarozási szerződésről, amennyiben az adott nemzetközi fuvarozásra alkalmazandó;
- 2000. évi C. törvény a számvitelről, amennyiben a panaszkezelés során keletkező dokumentumok számviteli bizonylatnak minősülnek;
- 2016/679/EU rendelet (GDPR);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;
- az adott szolgáltatásra, fuvarozási szerződésre vagy fogyasztói jogviszonyra alkalmazandó egyéb jogszabályok.

A Társaság a panaszkezelés során mindig az adott ügyre irányadó jogszabályi rendelkezéseket alkalmazza. A jelen Szabályzat nem korlátozhatja az ügyfelek jogszabály alapján biztosított jogait.

3. A PANASZ FOGALMA ÉS A PANASZKEZELÉS ALAPELVEI

3.1. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan, a Társasághoz intézett bejelentés, kifogás vagy reklamáció, amelyben az ügyfél a Társaság szolgáltatásával, tevékenységével, mulasztásával, teljesítésével, ügyintézésével, magatartásával vagy valamely szolgáltatási elemével kapcsolatban kifogást fogalmaz meg, és annak kivizsgálását, rendezését vagy a probléma megoldását kéri.

Panasznak minősülhet különösen:

- a fuvarozási szolgáltatás minőségével kapcsolatos kifogás;
- a szállítás során bekövetkezett kárral kapcsolatos bejelentés;
- az áru elvesztésével, sérülésével vagy hiányával kapcsolatos reklamáció;
- a késedelmes szállítás miatt tett bejelentés;
- a költöztetési szolgáltatás során felmerülő kifogás;
- a rakodással, árukezeléssel kapcsolatos panasz;
- a megrendelés teljesítésével kapcsolatos kifogás;
- a szolgáltatás díjával, számlázásával kapcsolatos panasz;
- a Társaság munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogás;
- a szolgáltatás során tapasztalt kommunikációs vagy ügyintézési problémák;
- a szolgáltatási feltételek megsértésére vonatkozó bejelentés;
- minden egyéb olyan ügyfélbejelentés, amely a szolgáltatás minőségének vagy a szerződés teljesítésének kifogásolására irányul.

3.2. Nem minden megkeresés minősül panasznak

Nem minősül panasznak az egyszerű információkérés, árajánlatkérés, időpont-egyeztetés, megrendelés, szolgáltatási tájékoztatás iránti kérés vagy olyan egyéb megkeresés, amely nem tartalmaz a Társaság tevékenységével vagy szolgáltatásával kapcsolatos kifogást. Amennyiben egy ügyfélmegkeresés panaszt és egyéb kérdést is tartalmaz, a Társaság a panasz részét a jelen Szabályzat szerint kezeli.

3.3. A panaszkezelés alapelvei

A Társaság a panaszkezelés során jogszerűen, tisztességesen, elfogulatlanul, érdemben, határidőben, dokumentált módon és adatvédelmi szempontokat betartva jár el. Törekszik a vitás helyzetek békés rendezésére.

4. A PANASZKEZELÉSSEL ÉRINTETT SZOLGÁLTATÁSOK

Jelen Szabályzat a Társaság által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelésére terjed ki, különösen a belföldi áruszállításra, nemzetközi fuvarozásra, költöztetésre, építőanyag-szállításra, házhozszállításra és rakodási szolgáltatásra.

A szolgáltatások során felmerülő panaszok, például késedelem, sérülés, hiány, átadás-átvételi problémák, díjjal vagy kommunikációval kapcsolatos kifogások a Szabályzat szerint kezelhetők. A Társaság a panasz kivizsgálása során figyelembe veszi a szolgáltatás jellegét, a megrendelést, a fuvarokmányokat, az átadás körülményeit, az ügyfél bejelentését és az egyéb rendelkezésre álló bizonyítékokat.

5. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

Az ügyfelek panaszukat az alábbi módokon nyújthatják be:

Elektronikus úton:teherfuvar@gmail.com

Telefonon: +36 30 333 6080

Postai úton: Boros Fuvar 91 Kft., 9421 Fertőrákos, Patak sor 1.

A panaszban célszerű feltüntetni a panasztevő nevét és elérhetőségét, a megrendelés vagy fuvar azonosításához szükséges adatokat, a szolgáltatás időpontját, a panasz tárgyát, a kifogás részletes

leírását, a rendezésre irányuló igényt, valamint a rendelkezésre álló fényképeket, dokumentumokat vagy egyéb bizonyítékokat. A felsorolt adatok közül nem mindegyik feltüntetése kötelező; a Társaság a panaszt annak tényleges tartalma alapján vizsgálja, és szükség esetén további információt kérhet.

6. A SZÓBELI PANASZOK KEZELÉSE

A Társaság a szóban, telefonon vagy személyesen előterjesztett panaszokat a vonatkozó fogyasztóvédelmi jogszabályok szerint kezeli. A fogyasztó szóbeli panaszát lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni és orvosolni kell.

Amennyiben a szóbeli panasz azonnal nem orvosolható, vagy a fogyasztó a panasz kezelésével kapcsolatos állásponttal nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet kell felvenni.

A jegyzőkönyv tartalmazza a jogszabályban előírt adatokat, különösen a fogyasztó nevét, elérhetőségét, a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját, a panasz részletes leírását, a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontját, a panasz rendezésére irányuló igényét és a szükséges egyéb adatokat.

A jegyzőkönyvet a fogyasztó számára a jogszabályi rendelkezések szerint rendelkezésre kell bocsátani. A panasz azonnali rendezése nem akadályozza a fogyasztót abban, hogy jogszabályban biztosított jogait gyakorolja.

7. AZ ÍRÁSBELI PANASZOK KEZELÉSE

A Társaság az írásban benyújtott panaszokat érdemben megvizsgálja. Az írásbeli panasz e-mailben, postai úton vagy egyéb írásos kommunikációs csatornán nyújtható be.

A kivizsgálás során a Társaság megvizsgálja a megrendelés vagy fuvarozási szerződés tartalmát, a szolgáltatás teljesítésének körülményeit, a fuvarokmányokat, az átadás-átvételi dokumentumokat, az ügyfél által rendelkezésre bocsátott bizonyítékokat és az egyéb releváns információkat.

A fogyasztói panaszra a Társaság a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban, érdemben és indokolással ellátva válaszol. A panasz elutasítása esetén az elutasítást indokolja, és tájékoztatást ad a fogyasztó rendelkezésére álló jogérvényesítési lehetőségekről.

A további információk bekérése nem jelentheti a fogyasztó jogszabályban biztosított panaszkezelési jogainak korlátozását.

8. FUVAROZÁSI, SZÁLLÍTÁSI ÉS KÖLTÖZTETÉSI PANASZOK KÜLÖNLEGES KEZELÉSE

8.1. Sérült áru

A szállítás, rakodás vagy költöztetés során megsérült áruval kapcsolatos panasz esetén a Társaság megvizsgálja az áru felrakodáskori és átadáskori állapotát, csomagolását, a rakodás és szállítás körülményeit, a dokumentumokat, a fényképeket és a kár bekövetkezésével kapcsolatos egyéb körülményeket. A panaszt nem utasítja el automatikusan kizárólag azért, mert a sérülésről nem a teljesítés pillanatában érkezett bejelentés; az ügyet az alkalmazandó jogszabályok és bizonyítékok alapján vizsgálja.

8.2. Áruhiány vagy elvesztés
Áruhiány vagy elvesztés esetén a Társaság megvizsgálja a megrendelés tartalmát, a mennyiségi adatokat, a fuvarozási és átadási dokumentumokat, az átadás körülményeit és az ügyfél bejelentését.

8.3. Késedelmes szállítás
Késedelmes szállítás esetén vizsgálja az egyeztetett időpontot, útvonalat, forgalmi és időjárási körülményeket, rakodási vagy átvételi késedelmet, a felek egyeztetéseit és a szerződésben meghatározott feltételeket.

8.4. Rakodási panaszok
Rakodási panasz esetén a Társaság megvizsgálja a rakodási feladat meghatározását, a körülményeket, a rakodásban részt vevő személyek feladatait, a rendelkezésre álló dokumentumokat és a kifogásolt eseményt.

8.5. Építőanyag-szállítási panaszok
Építőanyag-szállítás esetén figyelembe veszi az áru jellegét, mennyiségét, a szállítás, rakodás és lerakodás körülményeit, a megrendelést és az átadás módját.

8.6. Házhozszállítási panaszok
Házhozszállítás esetén vizsgálja az átadási helyet, az egyeztetett időpontot, a szállítás körülményeit, a szolgáltatás teljesítését és az ügyfél által megjelölt problémát.

9. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK MENETE
A panasz kivizsgálása az alábbi lépések szerint történhet:

1. A panasz beérkezése.
2. A panasz azonosítása, a megrendelés vagy fuvar összekapcsolása.
3. A panasz rögzítése és a szükséges dokumentáció összegyűjtése.
4. A panasz érdemi vizsgálata.
5. További információk beszerzése, szükség esetén az ügyfél megkeresése.
6. A panasz elbírálása a rendelkezésre álló információk alapján.
7. A válasz elkészítése, a vizsgálat eredményének és a döntés indokának rögzítése.
8. A válasz megküldése a panasztevőnek.
9. A panasz lezárása és a dokumentumok megőrzése.

10. A PANASZ ELUTASÍTÁSA
Amennyiben a Társaság a panaszt nem találja megalapozottnak, elutasítja. Az elutasítás indokolásában kitér a panaszban megjelölt körülmények vizsgálatára, a dokumentumok értékelésére, a szerződéses feltételekre, az alkalmazandó jogszabályokra és az elutasítás konkrét okára.

Fogyasztói panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja a fogyasztót az illetékes békéltető testületekről, fogyasztóvédelmi hatóságról és egyéb jogérvényesítési lehetőségekről. Az elutasítás nem korlátozza az ügyfél jogszabályban biztosított jogait.

11. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA ÉS MEGŐRZÉSE

A Társaság a fogyasztói panaszokról felvett jegyzőkönyveket és a panaszokra adott válaszok másolatát a jogszabály alapján három évig megőrzi, és hatósági kérésre bemutatja.

A nyilvántartás tartalmazhatja a panasz beérkezésének időpontját, a panasztevő nevét és elérhetőségét, a panasz tárgyát és összefoglalását, a kivizsgálás eredményét, a válasz időpontját, a rendezésre tett intézkedéseket és a lezárás időpontját.

A Társaság a dokumentumokat a panaszkezelés célja, jogszabályi előírások és adatvédelmi rendelkezések szerint kezeli és őrzi meg.

12. FOGYASZTÓI JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

12.1. Békéltető testület

A békéltető testület a fogyasztó és vállalkozás közötti fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezésére szolgál. A fogyasztó a békéltető testületi eljárás megindítása előtt köteles a vitás ügy rendezését a vállalkozással közvetlenül megkísérelni.

A fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, illetve a jogszabályban meghatározott illetékességi szabályok szerint fordulhat. A Társaság székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetőségeit közzététel előtt ellenőrizni kell.

12.2. Fogyasztóvédelmi hatóság

Amennyiben a fogyasztó úgy véli, hogy a vállalkozás fogyasztóvédelmi jogszabályt sértett, a lakóhelye szerint illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi szervezeti egységéhez fordulhat. A hatósági eljárás nem minden esetben alkalmas egyedi kártérítési vagy szerződéses jogvita rendezésére.

12.3. Bírósági eljárás

A fogyasztó és a Társaság közötti jogvita bírósági úton is rendezhető. A felek jogaikat a vonatkozó polgári jogi és eljárásjogi rendelkezések szerint érvényesíthetik.

13. A FOGYASZTÓVÉDELMI JOGSZABÁLYOK PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ RÉSZLETES RENDELKEZÉSEI

A Társaság különösen az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről rendelkezéseit veszi figyelembe.

13.1. A fogyasztóvédelmi törvény 17/A. §-ának releváns szabályai

A fogyasztó a vállalkozás tevékenységével, szolgáltatásával vagy magatartásával kapcsolatos panaszát szóban vagy írásban terjesztheti elő. A vállalkozás a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a fogyasztó a panasz kezelésével kapcsolatos álláspontt nem ért egyet, a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni. Az írásbeli panaszra a vállalkozás a jogszabályban meghatározott határidőben, 30 napon belül érdemi választ ad. Elutasítás esetén indokolást és tájékoztatást ad a jogérvényesítési lehetőségekről. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolatát a jogszabály szerint három évig meg kell őrizni.

13.2. A fogyasztóvédelmi törvény 17/B. §-ának releváns rendelkezései
A vállalkozás békéltető testületi eljárásban való részvételére és együttműködésére vonatkozó kötelezettségeket a hatályos jogszabályok határozzák meg. A fogyasztó a vállalkozással fennálló vitájának rendezését békéltető testület közreműködésével is kezdeményezheti.

13.3. A fogyasztóvédelmi törvény 18–20. §-ainak releváns rendelkezései
A fogyasztóvédelmi törvény a békéltető testületek működésére, a fogyasztói jogviták rendezésére, valamint az eljárásban részt vevő felek jogaira és kötelezettségeire vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz. A békéltető testületi eljárás célja a fogyasztó és vállalkozás közötti vita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A Társaság az eljárás során az alkalmazandó jogszabályok szerint jár el.

14. A POLGÁRI TÖRVÉNYKÖNYV SZERZŐDÉSSZEGÉSRE ÉS KÁRTÉRÍTÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEI
A fuvarozási, költöztetési és áruszállítási szolgáltatások során a megrendelővel létrejött szerződés teljesítésére a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadóak.

14.1. Szerződésszegés
Szerződésszegésnek minősül, ha valamely szerződéses kötelezettség teljesítése nem a szerződésben meghatározott módon történik. Szerződésszegés lehet a késedelmes vagy hibás teljesítés, a teljesítés elmaradása, illetve a szerződésben meghatározott kötelezettségek megszegése. A panasz vizsgálata során a Társaság figyelembe veszi a szerződést és az alkalmazandó jogszabályokat.

14.2. Hibás teljesítés
Hibás teljesítés esetén a szolgáltatás nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban meghatározott követelményeknek. A hibás teljesítés megállapításakor a Társaság vizsgálja a szolgáltatás tartalmát, a szerződéses kötelezettségeket és a teljesítés körülményeit.

14.3. Kártérítési felelősség
A Polgári Törvénykönyv a szerződésszegéssel okozott károk megtérítésére vonatkozó szabályokat tartalmaz. A kártérítési felelősség megállapításakor figyelembe kell venni a szerződéses jogviszonyt, a szerződésszegést, a kár bekövetkezését, az okozati összefüggést és a jogszabályi felelősségi feltételeket. A Társaság kártérítési igényeket a vonatkozó jogszabályok és szerződés alapján vizsgálja.

14.4. Nemzetközi fuvarozás
Nemzetközi közúti árufuvarozás esetén a fuvarozási szerződésre, a fuvarozó felelősségére, az áruk elvesztésére, sérülésére és késedelmes kiszolgáltatására vonatkozó szabályokat az adott fuvarozásra alkalmazandó nemzetközi jogi rendelkezések határozhatják meg. A Társaság figyelembe veszi különösen a CMR-egyezmény rendelkezéseit, amennyiben azok az adott fuvarozásra alkalmazandók.

15. Vállalkozások ÉS ÜZLETI MEGRENDELŐK PANASZAI
A Társaság szolgáltatásait vállalkozások, gazdasági társaságok, egyéni vállalkozók, szervezetek és egyéb üzleti megrendelők is igénybe vehetik. Panaszaikat a Társaság a szerződéses jogviszony, a megrendelés, az alkalmazandó jogszabályok és a szolgáltatás körülményei alapján vizsgálja.

A fogyasztóvédelmi jogszabályok fogyasztókra vonatkozó különleges rendelkezései nem alkalmazandók automatikusan az üzleti megrendelőkre. A Társaság azonban az üzleti megrendelők panaszait is törekszik megfelelő módon, együttműködve és érdemben rendezni.

A kivizsgálás során figyelembe veheti a megrendelést, szerződést, fuvarozási dokumentumokat, teljesítési körülményeket, kárdokumentációt, felek közötti egyeztetéseket, felelősségi feltételeket és alkalmazandó jogszabályokat.

16. A PANASZKEZELÉS SORÁN KEZELT SZEMÉLYES ADATOK

A Társaság a panaszkezelés során személyes adatokat kezelhet a GDPR és az adatvédelmi jogszabályok alapján. Az adatkezelés célja a panasz kivizsgálása, megválaszolása, dokumentálása, a jogszabályi kötelezettségek teljesítése és az esetleges jogviták rendezése.

A kezelt adatok különösen a panasztevő neve, elérhetősége, a panasz tárgyához és a megrendeléshez kapcsolódó adatok, a panaszban szereplő személyes adatok, dokumentumok és a panaszkezelési kommunikáció.

Az adatkezelés jogalapja az ügy körülményeitől függően jogi kötelezettség teljesítése, szerződés teljesítése vagy jogos érdek lehet. A Társaság a személyes adatokat célhoz kötötten, a szükséges mértékben és megfelelő jogalappal kezeli.

Az érintettek a jogszabályok szerint tájékoztatást, hozzáférést, helyesbítést, törlést, korlátozást, tiltakozást vagy hatósági jogorvoslatot kérhetnek, amennyiben ezek feltételei fennállnak. A részletes adatkezelési szabályokat a Társaság adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

17. A PANASZKEZELÉS FELELŐSSÉGI RENDJE

A panaszkezelésért a Társaság vezetése, illetve az általa kijelölt személy felel. Feladata különösen a panasz fogadása, azonosítása, rögzítése, kivizsgálásának koordinálása, dokumentumok beszerzése, a válasz előkészítése és megküldése, a dokumentumok megőrzése, valamint a jogszabályi követelmények betartásának biztosítása.A Társaság törekszik arra, hogy a panaszokat megfelelő módon, átláthatóan, érdemben és határidőben kezelje.

18. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA

A Társaság jogosult a Szabályzatot módosítani, amennyiben működésében, szolgáltatásaiban, jogszabályi környezetében vagy panaszkezelési eljárásában változás következik be. A módosított Szabályzatot a weboldalán közzéteszi. A módosítás nem érinti az ügyfelek jogszabályban biztosított jogait.

19. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a weboldalon történő közzététel napján, illetve a dokumentumban meghatározott hatálybalépési napon lép hatályba.A Szabályzat a Boros Fuvar 91 Kft. által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelésének általános rendjét határozza meg. A Társaság a panaszkezelés során a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit alkalmazza, és törekszik a panaszok tisztességes, érdemi, határidőben történő kezelésére.

A Szabályzat nem korlátozza az ügyfelek jogszabály alapján biztosított jogait, különösen a fogyasztói jogérvényesítési, kártérítési, szerződéses és bírósági jogérvényesítési lehetőségeket.