

Travel Masters Kft.

ÜZLETSZABÁLYZATA

Érvényes: 2013 -tól

Az üzletszabályzatot jóváhagyta: NKH Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztály

A Nemzeti Közlekedési Hatóság IP/PM/NS/A/148/5/2013. számú határozatával

I. Általános rész.....	3
II. Jogi háttér.....	5
III. Utazási Feltételek.....	6
1.Általános szabályok.....	6
2.Jegytípusok, bérlettipusok.....	8
3.A jegyek és bérletek megvásárlásának lehetőségei.....	9
4.Poggyász és élőállat szállítása.....	10
5.Első ajtós felszállási rend alkalmazása.....	11
6. Jegyellenőrzés.....	11
7.Pótdíjfizetési kötelezettség.....	12
8.A pótdíj kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje.....	13
9.Jogok és kötelezettségek.....	14
10.Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése.....	17
IV. A szolgáltató felelőssége.....	19
V. Fogatékkal élők utazási feltételei és ennek garanciái.....	21
VI. Közlekedési eszköz akadályoztatásának esetén a pótlás rendjének szabályozása.....	22
VII. Az üzletszabályzat díjszabási melléklete.....	22

Bevezetés

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 19. §.(4) bekezdésében valamint az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, továbbá a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012 (VII. 30) 10. §. (1) bekezdésében foglaltak alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző közlekedési szolgáltató a közforgalmú személyszállítási szolgáltatására vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazó személyszállítási üzletszabályzatot köteles készíteni.

Az Üzletszabályzat tartalmazza mindazokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek, egyrészt Isaszeg Város megrendelése alapján a közösségi közlekedés érdekében létrehozott közlekedési hálózatot működtető szolgáltatóra, másrészt pedig a menetrend szerinti közlekedő közösségi közlekedési rendszert igénybe vevő utasokra vonatkoznak.

I. Általános rész

Az Üzletszabályzat tárgya

A szolgáltató Isaszeg város közigazgatási határán belül nyújt közösségi közlekedési szolgáltatást menetrend szerinti járművek igénybevételével és külön engedéllyel 2014. 07. 31-ig Isaszeg belterületén.

Ezen tevékenységét a helyi személyszállítási tevékenység tekintetében a Nemzeti Közlekedési Hatóság ASZ-10/00090/2012 számú hatósági működési engedélye alapján végzi.

Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság jóváhagyását követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a szolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (<http://www.isaszeg.hu/>).

A közzétételt követő 15 napon belül arra bárki észrevételt tehet. A szolgáltató az üzletszabályzatát a Nemzeti Közlekedési Hatóságnak jóváhagyásra nyújtja be. A kérelemhez csatolja az üzletszabályzatra érkezett, el nem fogadott észrevételeket, valamint az el nem fogadás indokolását. A szolgáltató üzletszabályzatát a Nemzeti Közlekedési Hatóság jóváhagyásától számított 5 napon belül hivatalos honlapján köteles közzétenni.

Az üzletszabályzatban szereplő utazási feltételeket jól látható helyen, a végállomásokon és annak kivonatát a járműveken ki kell függeszteni vagy más módon a szolgáltatást igénybe vevő tudomására kell hozni. Az Üzletszabályzat megtekinthető és megvásárolható a szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában.

Az Üzletszabályzatot a szolgáltató minden évben felülvizsgálja és kiegészíti a vonatkozó jogszabályi változásokkal, valamint az üzleti elvárásoknak megfelelő módosításokkal, és azt jóváhagyásra a Nemzeti Közlekedési Hatóságnak köteles benyújtani. Nem szükséges a közlekedési hatóság jóváhagyása az üzletszabályzat jogszabályi rendelkezéseken alapuló, valamint az utasok jogait nem érintő módosítása esetén.

Fogalmi meghatározások

Bérletigazolvány és szelvény: a díjszabásban meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes papíralapú igazolvány és szelvény.

Bírság: az utazási feltételekben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a díjszabásban meghatározott külön eljárási díj.

Gyűjtőjegy: kedvezményes áron forgalmazott vonaljegyek összessége, amely szétbonthatóak és a vonaljeggyel egyenértékűként használhatóak.

Honlap: a szolgáltató és partnerei (utasok, ügyfelek, érdeklődők, stb.) közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány. A szolgáltató honlapja a <http://www.isaszeg.hu/> címen érhető el.

Járat: egy jármű a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése.

Jármű: a szolgáltató által üzemeltetett, a közösségi közlekedésben utasok szállítására alkalmas eszköz.

Jegy: a díjszabásban meghatározott árformában (időarányos, útvonalhossz, stb.) forgalmazott papíralapú szelvény.

Kezelési költség: a szolgáltató által díjszabásban meghatározott díj, melyet bérlet vagy egyéb igazolvány kiállításakor, elrontott vagy megrongálódott bérletszelvény kicserélésekor, a havi-és 30 napos bérletszelvények továbbá a napi(24)órás és turista jegyek érvényességük kezdete előtti visszaváltásakor valamint a talált tárgyak személyes átvételekor számít fel a szolgáltatást igénybe vevőnek.

Közlekedési hálózat: azon útvonalak és kötőpályás közlekedési vonalak összessége, amelyeken a közösségi közlekedés történik.

Közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló szolgáltatás, mely meghatározott viszonylatokon és paraméterek szerint, szabályozott ár ellenében történik.

Közönségszolgálati Iroda: a szolgáltató ügyfélszolgálat a szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevőkkel történő közvetlen kapcsolattartás céljából.(címe: Hatvan, Hatvanas u 14., elérhetősége telefonon 37/342-479, e-mailen: travel.masters.kft@gmail.com).

Menetrend: a járat útvonalának kezdő és végpontját, a megállóhelyeket, mindezekre vonatkozóan az indulási időpontokat, vagy a járat napi első és utolsó indulási időpontját és a köztes járatgyakoriság ismertetését tartalmazó szolgáltatási előírás. Tartalmazza a közfoglalmú személyszállítás legfontosabb adatait, így különösen a csatlakozási, átszállási lehetőségeket, a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, a menetrend időszak kezdetének és végének időpontját illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól.

Személyszállítási szerződés: a menetrend szerinti személyszállítás szolgáltatásra irányuló polgári jogi szerződés.

Szolgáltató: az utazóközönség közösségi közlekedéssel történő eljuttatását szolgáló forgalmi műszaki (üzemi) tevékenységeket - beleértve a közösségi közlekedés rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utaskommunikáció, információ, észrevétel) - lebonyolító Travel Masters Kft.

Talált tárgy: a szolgáltató járművein és a közlekedést kiszolgáló területeken megtalált más tulajdonát képező tárgyak.

Utazó: minden természetes személy, aki önállóan, vagy kísérő, gyám, gondnok segítségével a szolgáltató által fenntartott és üzemeltetett közlekedési hálózatot igénybe veszi, a szolgáltatás rá vonatkozó ellenértékét, a viteldíjat megfizeti, valamint az utazásra vonatkozó egyéb szabályokat tudomásul veszi és betartja. Utazó az a közösségi közlekedésben résztvevő személy is, aki ráutaló magatartással a szolgáltatóval személyszállítási szerződést köt és az üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel.

Utazási igazolvány: a személyszállítási szerződés megkötésének és a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultság igazolására szolgáló igazolvány.

Üzletszabályzat: gyűjtő rendelkezések, amelyek részletesen szabályozzák a szolgáltatással és ennek igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az utazók és a szolgáltató jogait és kötelességeit, valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

Viszonylat: két végállomás közötti útirány és az azon lévő megállóhelyek által meghatározott szakasz.

Viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a díjszabásban meghatározott ár.

Vonaljegy: jegy, amely egy utazásra, átszállás és útmegszakítás nélkül érvényes.

II. Jogi háttér

A szolgáltató a közösségi közlekedés megvalósítása és működése során az alábbi jogszabályok által meghatározott jogi háttérrel rendelkezik:

- Isaszeg Város Önkormányzatának a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátása tekintetében a Travel Masters Kft.-vel kötött közszolgáltatói szerződése;
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény;
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló Kormányrendelet és annak módosításai;
- a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részleteiről szóló 270/2009 (XII. 1) Korm. rendelet;
- A szociálpolitikai menetdíj-támogatás megállapításának és igénybevételének szabályairól szóló 121/2012 (VI.26.) Korm. rendelet;
- az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007 EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utazók jogairól és kötelezettségeiről;
- A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény;

- az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012 (VII. 30) Korm. rendelet;
- az Európai Parlament és Tanács 181/2011/EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról;
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

A szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti közösségi közlekedést lebonyolító tevékenységét közszolgáltatói szerződés alapján végzi.

III. Utazási Feltételek

1. Általános szabályok

A szolgáltató a személyszállítási szolgáltatást **személyszállítási szerződés** alapján teljesíti.

A személyszállítási szerződés az utas és a szolgáltató között akkor lép hatályba, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a menetrend szerint közlekedő járműre. Ezen jogviszony külön szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a jegy- vagy bérletárát kiegyenlíti.

A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a járatot végző járműre felszáll.

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig és a megállóhely területének elhagyásáig hatályos.

Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő állomás vagy megállóhely területén a járműről való leszállást befejezte, vagy az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, valamint akkor, ha az utast a szolgáltató az utazásból kizárja.

Az utas utazásból való kizárása a személyszállítási szerződés azonnali hatályú felmondásának minősül, amennyiben az létrejött. A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

A szolgáltatót a menetrendben közzétett személyszállítási szolgáltatás tekintetében szerződéskötési kötelezettség terheli, amennyiben az utas az utazási feltételeket a menetdíj megfizetésével és járműre utazási céllal történő felszállással elfogadja és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett autóbusszjáratokkal lehetséges.

Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbusszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott jármű befogadóképességéig terheli.

A szolgáltató helyi személyszállítási szolgáltatása esetében az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik.

Ettől eltérően a 7-es viszonylaton az utasok elszállítási sorrendje a következő:

- a) az utazáshoz előre váltott menetjeggyel, bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkező utasok,
- b) bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkezők,
- c) az a) és b) pontban meghatározott utazási igazolvánnyal nem rendelkező fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók.

Azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó.

Az elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a járműre fel- és leszállást megkönnyítő berendezéssel.

A személyszállítási szerződés alapján a szolgáltató vállalja, hogy az utazási feltételei alapján és a megállóhelyeken közzétett menetrend szerint járműveivel, a díjszabási tájékoztatóban meghirdetett díjért az utast elszállítja.

A díjat a szolgáltató az Isaszeg Város Önkormányzata által jóváhagyott **díjszabásban** állapítja meg.

A díjszabás tartalmazza: a személyszállítási és ahhoz kapcsolódó szolgáltatások díjait (árait), illetve a díjak alkalmazásának feltételeit, a kedvezményeket, a kedvezményre jogosultak körét és az igénybevételi feltételeket, az utazási igazolványok tartalmát és felhasználásuk szabályait (jogosultság, érvényesség, ellenőrzés módja, érvénytelenség). **A díjszabás az üzletszabályzat mellékletét képezi.**

A díjmegállapítás módja, feltételei: IsaszegVáros Önkormányzata Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény alapján, a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátásának alapvető feltételeit és díjait az 1191/69 EGK rendelet figyelembevételével, az abban foglaltak szerint állapítja meg.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján - amennyiben az utazási feltételeket elfogadja és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti - jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy az utazási feltételek a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi.

A szolgáltató a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járatokkal lehetséges.

A szolgáltató a közforgalmú személyszállítási tevékenységét előre meghirdetett **közforgalmú menetrend** alapján végzi.

A közforgalmú menetrend tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait.

Ezek: a járatok induló- és végállomása. Továbbá azok a megállóhelyek, ahol a járat megáll, az érkezési és indulási időpontok vagy a járatok gyakorisága, a napi első és utolsó járat indulási időpontja, a nem mindennapi közlekedő járatoknál a közlekedési napok, a különböző korlátozások, a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontja illetve az, hogy a menetrendi időszak határozatlanidőre szól. A csatlakozási és átszállási lehetőségek, a legfontosabb kiegészítő szolgáltatások, valamint a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások.

A szolgáltató a menetrendet honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott végállomást vagy megállóhelyet érintő adatokat tartalmazó kivonatát a megállóhelyi oszlopokon látható helyen kifüggeszti, valamint

menetrendkönyvet bocsát ki, továbbá a menetrendi változásokat, a helyi írott és elektronikus sajtó útján is közli.

A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról az utazóközönséget az előbbi bekezdésekben meghatározott módokon **legalább 14 nappal** a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

A szolgáltató járataira előreváltott vonaljeggyel, a járművezetőnél váltott vonaljeggyel, érvényes bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik díjtalan utazásra jogosultak. A díjtalan utazásra jogosultak körét minden esetben a hatályban lévő a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet határozza meg.

A személyszállítási szolgáltatás – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – csak érvényes utazási igazolvánnyal vehető igénybe. A névre szóló utazási igazolvánnyal csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló utazási igazolvány mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. Az egyes utazási igazolványok használatának szabályait a szolgáltató az üzletszabályzatában teszi közzé. Ha az utas érvényes utazási igazolvány nélkül utazik, a menetdíjon felül pótdíjat köteles fizetni.

2. Jegytípusok, bérlet típusok.

- Vonaljegy
- Havi bérlet (tanuló, nyugdíjas, dolgozó)

Az egyes jegy és bérlet típusokat valamint azok érvényességére, és visszaváltásukra vonatkozó szabályokat Isaszeg Város Önkormányzatának hatályos rendelete tartalmazza az alábbiak szerint.

A **havi bérletek** a naptári hónap illetve az év első napjától az érvényességi időszakot követő hónap 5.-én 24 óráig érvényesek. Használatuk igazolványhoz kötött, kivéve az arcképnélküli bérleteket. A teljes árú bérletek csak általános bérletigazolvánnyal, a tanuló, nyugdíjas értékszelvények tanuló esetében csak érvényes diákigazolvánnyal, nyugdíjasok esetében csak érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal használhatóak.

Az **előreváltott és a járművezetőnél váltott vonaljegy** érvényes a vonalak teljes hosszán két végállomás között egy utazásra, átszállás nélkül. A vonaljegyvet az utazás megkezdésekor a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell a járműre történő felszállás alkalmával.

A **bérletigazolványok érvényessége** a rajtuk feltüntetett időpontig terjed.

A bérletszelvényre a bérletigazolvány (diákigazolvány) sorszámát, az első utazás megkezdése előtt az utas tollal köteles olvashatóan ráírni. Az egyvonalas bérlet csak a szelvényen szereplő viszonylaton, vagy viszonylatpárokon érvényes, melynek számát bérletpénztáros tünteti fel a szelvényen annak megvásárlásakor.

A vonaljegyek érvényességi idejük alatt nem válthatóak vissza.

Az érvényüket veszített elővételi vonaljegyek értékkülönbözetes cseréjére a szolgáltató jegypénztáraiban és Közönségszolgálati Irodájában van lehetőség. Az értékkülönbözetes csere kizárólag tárgyévét megelőző tarifával értékesített jegyekre vonatkozik.

A havi és 30 napos bérletszelvények, a napi (24 órás)-, érvényességük kezdete előtt teljes áron visszaválthatók, valamint az elrontott vagy megrongálódott bérletszelvények kicserélhetőek a kezelési díj megfizetése ellenében, melynek összege nem haladhatja meg a jegy árának 20 % -át.

3. A jegyek és bérletek megvásárlásának lehetőségei

Vonaljegyek válthatók a járművezetőknél, amíg a jármű megállóhelyen tartózkodik.

Az utazás korlátai

A szolgáltató a személyszállítást megtagadja, illetve az utast a személyszállításból kizárja, ha az utas

- fertőző betegségben szenved; (a fertőző betegségek körét a fertőző betegségek és a járványok megelőzése érdekében szükséges járványügyi intézkedésekről szóló 18/1998. (VI. 3.) NM rendelet határozza meg)
- olyan mértékben alkohol vagy kábítószer hatása alatt áll, amely a jármű biztonságos igénybevételét veszélyezteti;
- ittas vagy bódult;
- ruházata hiányos, undort kelt vagy ruházata olyan mértékben szennyezett, hogy más ruházatában, a járműben kárt okozhat, valamint ruházatával, poggyászával, magatartásával illetve a magával vitt élő állat által vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti
- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja illetve a jármű vezetőjét zavarja a biztonságos járművezetésben;
- magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épséget, tisztaságát veszélyezteti;
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált vagy a menetdíj vagy a pótdíj megfizetését megtagadja;
- menetjegyet a járművezető felszólítására sem vált;
- ellenőrzéskor a helyszíni bírság megfizetését megtagadja;
- menetjegyet, bérletét illetve a kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – sem mutatja fel illetve kérésre nem adja át;
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni;

- a jegyellenőr intézkedésének jogosságát vitatja, vagy adatai átadását megtagadja, a hatósági intézkedésig a szolgáltató ellenőrzésre jogosult dolgozói jogosultak az utast az utazásból kizárni;
- a szolgáltató üzletszabályzatában foglalt utazási feltételeket nem tartja be;
- **Nem utazhat** továbbá hat éven aluli gyermek kísérelő nélkül, valamint magatehetetlen személy kísérelő nélkül. A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételelő kísérelő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételelő kísérelő nélkül nem jogosult. Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítási esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérelőnek kell jutnia. A kísérelővel utazó utasok járműben való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérelő köteles gondoskodni. A 14. életévét be nem töltött, kísérelő nélkül utazó kiskorú kizárólag a személyszállítás megkezdése – a járműnek a felszállóhelyről történő elindulása – előtt zárható ki az utazásból. Az előbbiekben említett, az utazást kizáró, illetve a kísérelő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérelő alkalmasságát a jármű személyzete nem vizsgálja.

A fertőző beteg és a fertőző betegsége gyanús személy szállításáról külön jogszabály rendelkezik.

Fertőző beteg betegszállító járművel szállítható.

A fertőző beteg és a fertőző betegsége gyanús személy kórházba szállítása iránt a kezelőorvos intézkedik.

Ha a fertőző betegek vagy fertőző betegsége gyanús személyek csoportos szállítása másképp nem oldható meg, a szállításra az illetékes egészségügyi hatóság engedélyével közforgalmú jármű is igénybe vehető.

A járműnek az említett személyek szállítására kijelölt szakaszába a betegeken kívül csak azok ápolója, és az illetékes egészségügyi dolgozó léphet be. A szállítás befejeztével, az adott fertőző betegség jellegétől függően a szállító járművet fertőtleníteni kell, és a kísérelő személyek személyi fertőtlenítésben részesítendőek.

4. Poggyász és élőállat szállítása

Kézipoggyászként minden utas legfeljebb 2 db. 40x50x80 cm méretet meg nem haladó csomagot, illetve 1 db. szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg facsemetét, 1 db. összezárt gyermekkocsit szállíthat díjmentesen.

Kézi poggyász méretét meghaladó útipoggyász szállítására a szolgáltató járművein nincs lehetőség.

Útipoggyászként nem szállítható olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, illetőleg amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön kijelölt helyen nem helyezhető el.

Az utas díjmentesen legfeljebb 10 kg súlyú kézipoggyászt vihet magával a járművön.

Nem szállítható olyan tárgy vagy állat sem, amely az utasok testi épségét vagy biztonságát veszélyezteti, az utasok ruháját vagy a jármű berendezését megrongálhatja, szennyezheti, továbbá nem szállítható robbanó-, tűzveszélyes-, fertőző anyag valamint kerékpár.

A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékre és egyéb mozgást segítő eszközökre a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

Élő állatot tömegközlekedési járművön csak külön menetjeggyel vagy bérlettel lehet szállítani. Az élő állatot szállító személy köteles gondoskodni arról, hogy az élőállat az utasok nyugalma ne zavarja.

A szolgáltató ellenőrei és járművezetői a szállítási szabályok megsértőit, illetve az utasok nyugalma zavaró élő állat tulajdonosát kötelezhetik a jármű azonnali elhagyására.

Az élő állat szállítás díja azonos a vonaljegy árával, az élőállat-bérlet díja megegyezik az autóbusz és villamos járművekre megállapított általános bérletek árával.

Élő állat olyan kézipoggyász méretét meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki díjmentesen szállítható.

A kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. Utasonként két kutyánál több nem szállítható egyszerre. A szolgáltató alkalmazottja kérésére a kutya oltási bizonyítványát is fel kell mutatni.

A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya (mozgáskorlátozottakat segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő és vakvezető kutya) utaztatása díjmentes. Ezen kutyák utaztatása során is a szájkosár és póráz használata javasolt.

5. Első ajtós felszállási rend alkalmazása

A szolgáltató minden járatán az első ajtós felszállási rend van érvényben. A szolgáltató által üzemeltetett ingyenes járatokon ettől eltérő felszállási rend alkalmazható.

Ennek során az utasoknak a megállóhelyek első harmadában kell várakozniuk, majd felszállásra a jármű első ajtaját kell igénybe venniük, a leszállásra pedig a második, illetve a hátsó ajtóknál van lehetőség.

Azokban az esetekben, amikor a megállóhelyen sokan tartózkodnak, a járművezetők lehetőséget adhatnak arra, hogy az utasok felszállásra valamennyi ajtót igénybe vehessék. Erről a megállóba beálló jármű homlokfelületére helyezett fényjelző berendezéssel (a felfelé mutató nyíl [↑] megvilágításával) tájékoztatják az utasokat.

A forgalom gyorsítása érdekében az utasoknak a bérletet vagy vonaljegy felvásárlás előtt minden esetben elő kell készíteniük és azt a járművezető külön kérése nélkül fel kell mutatniuk. Leszállási szándékukat – a biztonságos megállást figyelembe véve – idejében szükségszerű jelezniük.

A szolgáltató valamennyi járművére babakocsival felszállni csak a "babakocsi" piktogramjával jelzett ajtónál lehetséges. A babakocsi piktogrammal el nem látott ajtóknál való fel- és leszállás közben bekövetkezett esetleges balesetekért a szolgáltató felelősséget nem vállal. Baleseti kárigény ebben az esetben nem érvényesíthető.

6. Jegyellenőrzés

A szolgáltató jogosult a viteldíj megfizetését és az utazási feltételek betartását járművezetői és jegyellenőrei útján ellenőrizni.

A jármű vezetője és a jegyellenőr az ellenőrzési tevékenység során közfeladatot ellátó személynek minősül.

Az utazási igazolványt, menetjegyet, kártyát, illetve egyéb utazásra jogosító dokumentumot ellenőrzés céljából az utazás megkezdése előtt, a járműre történő felszálláskor, az utazás teljes tartama alatt, illetve a járműről történő leszálláskor a járat személyzete vagy az ellenőr erre irányuló felhívására fel kell mutatni, illetve szükség esetén át kell adni.

A személyszállítási szolgáltatást igénybe vevő utasoknak az előzőek szerint – az utazási jogosultság megállapítására, illetve az önkéntes jogkövető magatartás teljesítésére irányuló – a járművön, továbbá a járműnek a megállóhelyen történő visszatartásával megvalósuló ellenőrzési eljárást tudomásul kell venniük, feltéve, hogy az, az utazási időt – az összes egyéb körülményre is tekintettel – számottevően nem befolyásolja, illetve az ellenőrzésen már átesett, de a leszállásban akadályozott utasoknak jelentős érdeksérelemet nem okoz.

Kiemelt jegyellenőrzési akciók során a jegyellenőrzést végrehajtó jegyellenőrök jogosultak a járműre felszálló, a járművön tartózkodó, valamint a közösségi közlekedést nyilvánvalóan igénybe vevő utasok ellenőrzésére, a leszállók esetében közvetlenül a jármű elhagyása után a megállóhelyeken és akár közterületen is.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a jegyellenőr intézkedésének jogosságát vitatja, vagy adatai átadását megtagadja, így a jegyellenőrt kötelező munkaköri feladatának ellátásában gátolja, a jegyellenőr jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni az utassal szemben. Ha nem járul hozzá az utas az adatai átadásához, számára csekket és tájékoztatót az ellenőrzést végzőnek nem áll módjában átadni. A hatósági intézkedésig a szolgáltató ellenőrzésre jogosult dolgozói jogosultak az utast az utazásból kizárni.

A szolgáltató és a rendőrség között létrejött együttműködési megállapodás alapján a kiemelt jegyellenőri akcióban rendőrök is részt vesznek. Az eljáró ellenőröknek lehetőségük van a jelenlévő rendőrtől segítséget kérni igazoltatás, adategyeztetés céljából. Bűncselekmény gyanúja, vagy hamis adatközlés esetén jegyellenőr a további intézkedést átadja a rendőrnek, ez minden esetben feljelentést von maga után.

7. Pótdíjfizetési kötelezettség

Ha utazás közben a szolgáltató jegyellenőre észleli az utazási feltételek megszegését, felszólítja az utast a díjszabásban megszabott viteldíjon felül a bírság megfizetésére. Az utazási feltételeket megszegő utas a kirótt legalacsonyabb bírságot, valamint az addigi utazásának ellenértékét, helyszíni bírságelismervény ellenében a jegyellenőrnek átadhatja.

Ha az utazási feltételeket megszegő utas a kirótt bírság megfizetésére a helyszínen nem hajlandó, a jegyellenőr köteles őt felkérni személyi adatainak hiteles közlésére, egyben tájékoztatja arról, hogy amennyiben adatait visszatartja, abban az esetben jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a jegyellenőri intézkedés során a viteldíjon felül helyszíni bírságot kifizeti, azzal a szabálytalan utazás tényét elismeri, így további reklamációnak, sem az intézkedés megalapozottsága, sem a bírság visszafizetésének tekintetében nincs helye.

A bírságolási eljárás kezdeményezése során az utas az utazásból kizárásra kerül, de utazását vonaljegy érvényesítésével tovább folytathatja.

Az érvényes menetjeggyel vagy utazási igazolvánnyal rendelkező utasnak a járatra történő felszálláskor, menetjegyét vagy utazási igazolványát a szolgáltató üzletszabályzatában előírt módon kell kezelnie, vagy ellenőrzésre az ellenőrzésre jogosultnak felmutatnia vagy kérésére átadnia és utazási jogosultságát igazolnia.

A különböző jogosultsághoz kötött utazási igazolványokat a jogosultságot igazoló okmányokkal együtt – beleértve szükség esetén a személyazonosság igazolására szolgáló okmányokat is – az ellenőrzésre jogosultnak **fel kell mutatni, vagy át kell adni.**

A megváltott és az utazási feltételek szerint kezelt és ellenőrzésre felmutatott (a továbbiakban együtt: érvényesített) jegyet vagy utazási igazolványt az utazás tartama alatt meg kell őrizni és a szolgáltató által utazási igazolvány ellenőrzésre feljogosított személy (járművezető vagy jegyellenőr, a továbbiakban: ellenőr) részére ellenőrzés céljából az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor – az esetleges kedvezményre jogosító okmánnyal együtt – felhívására fel kell mutatni vagy át kell adnia. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevétele megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, **az utas köteles személyazonosságát igazolni.**

Az ellenőr az utazás tartama alatt – beleértve a járatra történő fel- és leszállást is – bármikor jogosult a közforgalmú menetrend szerinti autóbusszjáratokon az utasok utazási jogosultságát, az utazási igazolványok érvényességét, használatára való jogosultságot, valamint az utazási kedvezmények igénybevétele jogszerűségét ellenőrizni. **Az ellenőr e minőségére utaló jelzést visel, valamint írásbeli megbízással rendelkezik. Az ellenőr nem köteles az utas részére előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.**

Az ellenőr jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbussz személyzetének az autóbussz ajtajainak kinyitását, illetve az autóbussz továbbhaladását.

Annak az utasnak, aki a menetjegy váltását elmulasztotta, vagy aki az ellenőrzés vagy a leszállás alkalmával érvényes utazási igazolványát nem mutatja fel, továbbá aki utazási igazolványt jogtalanul használ, illetve kedvezményt jogtalanul vesz igénybe, a teljes utazási viszonylatára érvényes menetdíjat és pótdíjat meg kell fizetnie. Ha az utas felszállási helye vagy célállomása nem állapítható meg, a járat kiindulási helyétől a célállomásig, illetve a felszállási helytől a járat teljes útvonalára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie. Aki érvényes vagy érvényesített utazási igazolvánnyal nem rendelkezik, annak az utazási igazolvány utólagos megvásárlásával és kezelésével egyidejűleg pótdíjat kell fizetnie.

8. A pótdíj kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje

A pótdíj fizetési kötelezettség alapján jogos bírságok megfizetésére az utasoknak az alábbi lehetőségei vannak:

- A helyszínen, a jegyellenőri intézkedés során, - ebben az esetben adatfelvétel nem történik –, azonban az átadásra kerülő bírság nyugtára a megbírságolt személy által bemondott név rávezetésre kerül. Amennyiben az utas a nevét nem adja meg, ezt a tényt az ellenőr rögzíti a nyugtán.
- Érvényes bérlet bemutatása esetén az esemény időpontjától számított 2 munkanapon belül a Közönségszolgálati Irodában.
- Az esemény időpontjától számított 30 napon belül személyesen a Közönségszolgálati Irodában vagy az ellenőri intézkedés során az ellenőrtől kapott készpénz-átutalási megbízás postai befizetésével.
- Az esemény időpontjától számított 30 napon túl a szolgáltató az ügyet átadja további eljárás céljából szerződött, követeléskezelő partnere számára.
- Az esemény időpontjától számított 30 naptári napon belül érkező részletfizetési kérelem benyújtását követően a szolgáltató indokolással, befizetési határidővel és a fizetendő bírság összegével rendelkező válaszlevele alapján az annak mellékletét képező készpénzutasítási megbízás postai befizetésével. Ebben az esetben a bírság mértéke és összege Isaszeg Város Önkormányzatának mindenkor hatályos

rendeletében foglalt bírság összegek alapján, a bírság és az utas körülményeinek, valamint az utas által előadottakat figyelembe véve, azokat mérlegelve és méltányolva egyedileg kerül megállapításra.

- Az esemény időpontjától számított 30 naptári napon túli méltányossági kérelem elbírálása, a követeléskezelő szerződött partner felé történt ügytovábbítás miatt, a követeléskezelő partner feladata. A szolgáltatóhoz érkező, ennek hatálya alá eső kérelmeket a szolgáltató elektronikus úton továbbítja a követeléskezelő felé. A követeléskezelő a fennálló szerződés szerinti részletfizetési lehetőségről – az ügyféllel egyeztetve-, dönt.
- A büntetést a kiskorúak tekintetében úgy kell megállapítani, hogy a kiskorúak esetleges büntetése során pozitív diszkriminációt alkalmazzunk, amely során nem a büntetésre és a szankcionálásra, hanem a figyelemfelhívásra, a megelőzésre és jogkövető magatartásra történő nevelésre helyezük a hangsúlyt.

9. Jogok és kötelezettségek

A szolgáltató köteles:

- Az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen pedig az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatni. Ennek érdekében a végállomásokon és megállóhelyeken, illetve a villamoson is jól látható helyen ki kell függeszteni az utazási feltételeket és a szükséges menetrendi kivonato(ka)t.
- A közforgalmú személyszállítás körében a személyszállítást elvállalni, ha az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú személyszállítás körében a menetrendben meghatározott vonalon az általa meghirdetett villamosokat közlekedtetni és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító járművekkel lehetséges.
- Az utast a menetrendbe foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.
- A szolgáltató biztosítja a személyszállítás lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához szükséges feltételeket.
- Forgalmi zavar esetén a szolgáltató az utas kérésére köteles igazolást kiadni az utazás megszakításának okáról és időtartamáról.
- A szolgáltató elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén – a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető módon – köteles a végállomás és megállóhely bejáratánál valamint a személyszállító vasúti járművön és az autóbuszon figyelemfelhívó jelzést és ismertetést elhelyezni az elektronikus biztonságtechnikai rendszer által folytatott megfigyelés, valamint a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép- és hangfelvétel készítésének, tárolásának céljáról, az adatkezelés jogalapjáról, a felvétel tárolásának helyéről, a tárolás időtartamáról, a rendszert alkalmazó (üzemeltető) személyéről, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, továbbá a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvénynek az érintettek jogaira és érvényesítésük rendjére vonatkozó rendelkezéseiről.

A szolgáltató jogosult:

- A szolgáltató tekintettel arra, hogy közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző közlekedési szolgáltatónak minősül **adatmegismerési, adatkezelési jogosultsága a személyszállítási szolgáltatás alapjául szolgáló szerződés teljesítése érdekében a következő adatokra terjed ki:** a) az utazásra jogosult természetes személy azonosító adatai (családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve) és lakcíme; b) a közszolgáltatási utazási kedvezményekről szóló jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója;
- A vasút-, és az autóbusz-állomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, a megállóhelyen, az autóbuszok és villamosok belterében, a vasút-, és az autóbusz-állomáson és megállóhelyen található berendezések, a személyszállító vasúti járművek, autóbusz, továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, **a szolgáltató jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni.** Nem alkalmazható elektronikus megfigyelőrendszer olyan helyen, ahol a megfigyelés az emberi méltóságot sértheti, így különösen mosdóban, illemhelyen. A rögzített kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételt felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 16. napon meg kell semmisíteni vagy törölni kell. Felhasználásnak minősül, ha a rögzített kép-, illetve hangfelvétel bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználásra vagy bíróság, hatóság részére ilyen eljárás során benyújtásra kerül;

Az utas jogosult:

- a járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni;
- a menetrendbe foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére;
- az utazását bármikor megszakítani (ez esetben utazását új menetjegy érvényesítésével folytathatja);
- amennyiben az utazás megszakítását forgalmi zavar idézi elő, az utazását folytathatja korábban kezelt menetjegyével, új menetjegy érvényesítése nélkül;
- forgalmi zavar esetén az utas jogosult igazolást kérni az utazás megszakításának okáról és időtartamáról;

A szolgáltató a végállomásokon és megállóhelyek való tartózkodásra a járművön való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályok kivonatát – utazási feltételként – a járműben jól látható helyen kifüggeszti.

A személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak védelme

A vasúti igazgatási szerv felügyeli a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések vasúti társaságok általi megtartását. E tevékenysége körében hivatalból ellenőrzi

és elemzi az 1371/2007/EK rendeletben, e törvényben, a vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló rendeletben, a vasúti társaságok személyszállítási üzletszabályzatában és a foglaltak megtartását.

A közlekedési hatóság felügyeli az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek az autóbuszos személyszállító szolgáltatók, valamint a közlekedésszervezők általi megtartását. E tevékenysége körében hivatalból ellenőrzi és elemzi a 181/2011/EU rendeletben, az autóbuszos személyszállító szolgáltatók személyszállítási üzletszabályzatában – ideértve a szolgáltatás minőségi előírásait is – személyszállítási üzletszabályzatában foglaltak megtartását.

Az utas kötelezettségei:

- Az utas csak a végállomásokon és megállóhelyeken szállhat fel illetőleg le a járművekről;
- Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalomát zavaró magatartástól;
- Amennyiben az utas - annak ellenére, hogy felszállása előtt a menetjegy megváltási lehetőségét (jegypénztárban, viszonteladónál, járművezetőnél) a szolgáltató biztosította - érvényes menetjegy nélkül utazik, a menetdíjon felül a díjszabásban meghatározott mértékű bírságot köteles fizetni. Ehhez köteles személyazonosságát hitelt érdemlő módon igazolni;
- A megállóhelyeken, végállomásokon és a járműveken a dohányzási tilalom betartása;
- Az utazásból történő kizárást elkerülő feltételek teljesítése;
- Álló utas a jármű mozgása közben köteles kapaszkodni, valamint lehetőség szerint a jármű belseje felé húzódni;

A szolgáltató és az utas jogaira és kötelezettségeire vonatkozó szabályokat a kiszolgáló létesítmények (végállomások, megállóhelyek) tekintetében is alkalmazni kell.

Különjáratú személyszállításra vonatkozó szabályok

A szolgáltató különvonatot nem közlekedtet, viszont külön megrendelés alapján biztosítja a villamos járművek és az autóbuszok különjáratként történő közlekedtetését az alábbi módon.

A megrendelő a különjáratú igényével kapcsolatban érdeklődhet levélben, faxon, e-mailen, telefonon, vagy személyesen az ezzel a feladatkörrel rendelkező forgalmi ügyintézőnél (Hatvan, Hatvanas u 14. telefonon: 37 342-479). Az ügyintéző szükség esetén pontosítja az igényt, a különjáratú napló alapján megvizsgálja, hogy a kért paraméterekkel biztosítható-e a különjárat. Ha a különjárat nem oldható meg, egyeztet a megrendelővel, hogy valamely adat módosítható-e. Nemleges válasz esetén a különjáratú igény elutasításra kerül. A különjáratú megrendelését legalább az igénybevétel napját megelőző 7 nappal kell eljuttatni szolgáltatóhoz.

A különjáratú megvalósíthatósága esetén a forgalmi ügyintéző a díjszabásban szereplő díjtételek alapján tájékoztatja a megrendelőt a kilométerdíjról, az óradíjról és legcsekélyebb díjról, illetve közli az előrelátható különjáratú díj összegét. Ha a megrendelőnek megfelel az ár, akkor írásbeli megrendelés megerősítést kér az erre rendszeresített „Különjáratú megrendelő” nyomtatványon, vagy levélben a szükséges adatok feltüntetésével. Ezt követően az ügyintéző írásban visszaigazolja a megrendelőnek a különjáratot, mely ezt követően a megrendelésben foglaltak szerint megvalósításra kerül. A teljesítést követően a menetlevél

alapján a forgalmi ügyintéző előkészíti a „Különjárat elszámolást” a kikalkulált adatokat a menetlevél egy példányával együtt továbbítja a szolgáltató pénzügyi csoportjának, ahol elkészítik a megrendelő felé számlát.

A megrendelő a teljesítés időpontját megelőző legkésőbb 5 nappal következmények nélkül a megrendelést lemondhatja, vagy módosíthatja.

A nem szerződéses megrendelések esetén a szolgáltató előleget kérhet. Az 5 munkanapon túli lemondás esetén visszajár az előleg a megrendelőnek. Az előleg összege az előre kikalkulált különjárat díj 20 %-a.

Az előleg kifizetésétől a szolgáltató indokolt esetben eltérhet.

10. Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése

Ügyfélszolgálat

A szolgáltató a jelen Üzletszabályzatba foglalt jogokra és kötelezettségekre vonatkozóan panaszkezelő mechanizmust alakított ki és alkalmaz.

A szolgáltató ügyfélszolgálatot biztosít **Közönségszolgálati Iroda** elnevezéssel a társaság szolgáltatásait igénybevevőkkel való közvetlen kapcsolattartás céljából.

Az ügyfélszolgálatnál valamennyi elérési úton (személyes, írásos, telefonos) valamennyi ügytípus intézését lehet kezdeményezni.

A Közönségszolgálati Irodában történik:

- a bírságok ügyintézése,
- a talált tárgyak kezelése,
- az utas-észrevételek kezelése,
- a 65 éven felüliek díjmentes igazolványának ügyintézése,
- a fogyatékos személyek ideiglenes díjmentes igazolványának ügyintézése.
- menetrendi és egyéb, közösségi közlekedéssel kapcsolatos információszolgáltatás az utazóközönség részére

Utasészrevételek kezelése

Az ügyfelek, utasok észrevételt (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) a következő módokon és helyeken tehetnek:

- telefonon a (37) 342-479-es telefonszámon nyitvatartási időben; 09:00-17:00 ig Hétfőtől-Péntek- ig
- írásban:
 - levélben a 3000 Hatvan, Hatvanas u. 14, címre küldve,
 - faxon: a 37/342-479-es telefonszámon,

- elektronikus úton: az travel.masters.kft@gmail.com e-mail címre küldött levélben ,
- a www.magyarorszag.hu honlapon az ügyfélkapu alkalmazáson keresztül;
- panaszkönyvbe történő bejegyzéssel. (Panaszkönyv található a Közönségszolgálati Irodában, a központi menetirányítónál)

A szolgáltató minden panaszt befogad és megvizsgál. Amennyiben az utas nem tud, vagy nem kíván írásban panaszt tenni, akkor annak írásba foglalása a szolgáltató képviselőjének kötelessége. A szóbeli panaszról minden esetben (személyes és telefonos bejelentés esetén is) jegyzőkönyvet vesz fel a szolgáltató, valamint minden esetben írásbeli tájékoztatást is ad panaszos részére kivéve, ha a panasztevő nyilatkozik arról, hogy írásbeli válasza a panasz azonnali kezelése miatt nem tart igényt.

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén lehetőség szerint a Közönségszolgálati Iroda azonnal, helyben intézkedik. Az írásos megkeresésekre lehetőség szerint ugyanazon módon válaszol, amilyen módon a megkeresés érkezett, ettől eltérni akkor lehet, hogyha az utas ezt a megkeresésében másképp kéri, illetve akkor, ha technikailag nem megoldható a bejelentés módja szerinti válasz.

A szolgáltató az észrevételekre, panaszokra a beérkezéstől számított 30 napon belül indokolással ellátott választ ad, vagy - indokolt esetben - tájékoztatja az utast arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat a válasza.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében annak közlésének napja, az írásbeli észrevétel esetében a szolgáltatóhoz történő érkezés napja. Minden beérkezett észrevétel külön nyilvántartásba vételre kerül.

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. XLI. törvény. 18.§ (1)-(7) bekezdésében foglaltak alapján a személyszállítást igénybevevő utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartásának felügyelete körében a vasúti személyszállítást illetve az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (panaszos) panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél illetve a közlekedési hatóságnál, ha álláspontja szerint a szolgáltató megsértette az utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

E panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a vasúti vagy az autóbuszos személyszállító szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre.

Panaszt benyújtani a vasúti társaság panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 30 napon belül lehet. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszokat a vasúti igazgatási szerv érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

A szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában a vasúti igazgatási szerv hiánypótlási felhívást bocsát ki. A vasúti igazgatási szerv a bejelentésnek minősülő beadványok megtételének elősegítése érdekében honlapján is közzéteszi a panasz megtételére szolgáló űrlapot.

Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt vasúti társaság azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, a feltételezett jogsértést megalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

A vasúti igazgatási szerv, illetve a közlekedési hatóság a panaszost, a szolgáltatót és az érintett harmadik felet meghallgathatja, valamint tőlük további felvilágosítást és információt kérhet.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen panasz vizsgálata mellőzhető.

A panasz alapján – ha az alaposnak bizonyul – a vasúti igazgatási szerv, illetve a közlekedési hatóság dönt a szükséges hatósági lépések megtételéről, s erről a panaszost tájékoztatja

Az autóbusz közlekedést érintően, ha a panaszt a szolgáltató nem bírálta el, vagy a szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, akkor a panaszos azt a szolgáltató felügyeletét ellátó Nemzeti Közlekedési Hatóság Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztályhoz nyújthatja be elbírálásra. (cím 1066 Budapest Teréz krt. 38., telefon 06 1 3731-403, email cím: ipehpm@nkh.gov.hu, ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban)

Talált tárgyak kezelése

A szolgáltató járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben - utasvárókban, megállóhelyeken, végállomásokon, bérletpénztárakban - talált tárgyakat a szolgáltató kezeli.

Talált tárgy leadására a járművezetőknél, a személyzettel működő végállomásokon, valamint a szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában van lehetőség.

Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 10.00 óra után lehet a szolgáltató Közönségszolgálat Irodájának elérhetőségein, telefonon, elektronikus levélben vagy személyesen.

Beszállítás után a megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosának a Közönségszolgálati Irodában történik. A talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a végállomásokon is történhet, ha a jogos tulajdonos a talált tárgyat ott keresi.

A talált tárgyak kiadásához szükséges a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevél) bemutatása és egyszeri kezelési költség megfizetése szükséges.

Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elveszített tárgyait, a rokoni kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

IV. A szolgáltató felelőssége

A szolgáltató felelős utazás során keletkezett, az utazásban részt vevőket ért károkért, különös tekintettel arra, ha az utas a járművön tartózkodás közben vagy a be és kiszállása alkalmával vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy egyébként testi vagy szellemi épségében kárt szenved. Az utas halála vagy sérülése esetén a szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak részleges elveszéséből vagy sérülésből eredő károkra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt. A felelősség megállapítása a Polgári Törvénykönyv általános kártérítési szabályai szerint történik. A szolgáltató mentesül a

felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a fokozott veszéllyel járó tevékenység körén kívül esik vagy a kár az utas hibájából ered.

A szolgáltató felelős, amennyiben az utas a járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.

Átszállással történő utazásra létrejött személyszállítási szerződés alapján a szolgáltató felelőssége – a be- és kiszállás esetét kivéve – csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen bekövetkezett balesetből eredő károsodására, amennyiben az a szolgáltató felróható magatartásának következménye.

A szolgáltatónak, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetőjének felelőssége csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállás esetét kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a szolgáltató, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetője felróható magatartásának következménye.

Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézi-poggyászának, csomagjának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károokra is.

A szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

A szolgáltató a csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a szolgáltató felróható magatartása okozta. A szolgáltató nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A szolgáltató nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, járműben, a jármű utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a szolgáltatónak okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a szolgáltató vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása miatt a járművek közlekedését gátló körülmények miatt a szolgáltatót ért kárért is.

A szolgáltató felelős, amennyiben a kerekesszékek, egyéb mozgást segítő berendezések vagy segédeszközök elvesztését vagy megrongálódását okozta. Az elvesztésért vagy a megrongálódásért kártérítést kell nyújtania. A kártérítésnek egyenlőnek kell lennie az elvesztett vagy megrongálódott berendezés vagy eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költségekkel. Szükség esetén mindent meg kell tenni ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében. A kerekesszékeknek, egyéb mozgást segítő berendezéseknek vagy segédeszközöknek lehetőség szerint az elvesztett vagy megrongálódott eszközökhöz vagy berendezésekhez hasonló műszaki és működési jellemzőkkel kell rendelkezniük.

Baleseti kárigény érvényesítése

A közlekedési baleset a legalább egy mozgó jármű részvételével, vagy a jármű mozgásából eredően bekövetkezett, általában a közlekedési szabályok szándékos vagy gondatlan megszegésével gondatlanságból, illetőleg véletlenül előidézett váratlan esemény, amelynek következtében egy vagy több

személy meghalt, megsérült, vagy dologi kár keletkezett. A jármű mozgása és a személyi sérülés (halál) bekövetkezése, a kár keletkezése között okozati összefüggésnek kell lennie.

Baleset az utas akaratától független, testét érő hirtelen külső mechanikai vagy kémiai hatás, amely a baleset időpontjától számított egy éven belül maradandó testi károsodást von maga után.

A balesetet szenvedett utasnak, — vagy hozzátartozójának — a káreseményt a szolgáltatónak, illetve megbízottjának lehetőleg 8 munkanapon belül (Hatvan, Hatvanas. u. 14. Tel:37/ 342-479) hétfőtől csütörtökig (munkanapokon) 9.00-17.00 óra között, pénteken 9.00-13.00 óra között, be kell jelentenie, - ahol utas baleseti jegyzőkönyv készül – a baleset napján érvényes jegy, bérlet, vagy annak másolati példányának, illetve egyéb utazásra jogosító iratmásolatok, valamint a sérülést igazoló orvosi leletek becsatolásával.

Az utas kártérítési kötelezettsége jogellenes károkozás esetén: A szolgáltató a működése során elszenvedett károk - így különösen járművek megrongálása, azok bepiszkolása, graffitival történő be- és átfestése, jegykezelő automaták és egyéb információs berendezések megrongálása, reklámmal és egyéb módon történő használati korlátozása – megtérítésére igényt tart.

V. Fogyatékkal élők utazási feltételei és ennek garanciái

A szolgáltató fontos feladatának tartja a mozgásukban korlátozottak, nehezen mozgók közlekedésének megkönnyítését.

Több megállóhelyen a megállóhelyek nevei a vakok számára olvasható braille írással is ki vannak írva.

A szolgáltató az esélyegyenlőségi követelmények teljesítése érdekében stratégiájának, és utasbarát elképzeléseinek megfelelően kívánja továbbra is járműparkját fejleszteni, így továbbra is alacsonypadlós járművek beszerzésére törekszik.

2007. július 1-től a helyi közlekedést díjmentesen, valamint a közigazgatási határon túli viszonylatot 90%-os utazási kedvezménnyel igénybevevők részére a szolgáltató az arra jogosultak utazásainak megkönnyítése érdekében és a díjmentes utazási jogosultságuk igazolásának egyszerűsítésére arcképes igazolvány elkészítésére ad lehetőséget az azt igénylők részére. Ezen igazolvány kiváltása nem kötelező, akik azonban mégis élnek a lehetőséggel, a szolgáltató ellenőrzésre feljogosított dolgozói részére ezen igazolvány felmutatásával igazolhatják kedvezményre való jogosultságukat.

A kedvezményre jogosultak:

- a tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek(ek) életkortól függetlenül,
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékosnak minősülő személy.

A tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő a Magyar Államkincstár (a továbbiakban: MÁK) által kiadott hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja a kedvezményre történő jogosultságát.

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékosnak minősülő személy a MÁK által kiadott hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja a díjmentes utazásra vonatkozó jogosultságát.

A kedvezményre jogosultak az szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában regisztrálhatják magukat. A regisztrációt követően a jogosultak részére a „**Fogyatékos személyek ideiglenes díjmentes igazolványa**” kerül elkészítésre.

Az igazolvány a kiállítás időpontjától számított egy évig érvényes. Ezt követően, vagy a már meglévő és egy évnél hosszabb érvényességi időtartamú hatósági bizonyítvány, vagy egy újabb jogosultságot igazoló hatósági bizonyítvány alapján, az igazolványon feltüntetett érvényességi időpont lejárta előtt kell érvényesíteni az igazolványt. Az igazolványok érvényesítésére bármelyik pénztárunkban lehetőség van. Az érvényesítéskor a jogosultságot minden esetben igazolni kell.

Amennyiben a jogosultak nem váltják ki ezt az igazolványt, kedvezményre való jogosultságukat a továbbiakban is az azt megalapozó hatósági bizonyítvánnyal igazolhatják.

VI. Közlekedési eszköz akadályoztatásának esetén a pótlás rendjének szabályozása

Amennyiben jármű menetrend szerinti időpontban történő elindulása bármely okból megghiúsul, a járat pótlását a szolgáltató tartalék járat beindításával oldja meg.

Forgalmi akadály, zavar esetén a szolgáltató az utazóközönséget az érintett végállomásokon és megállóhelyeken köteles tájékoztatni. Az utas kérésére a tizenöt percet meghaladó késésről, valamint az akadály, zavar tényéről és időtartamáról a szolgáltató Közönségszolgálati Irodája az utas kérésre igazolást ad ki.

Ha útközben a járat továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve –, a szolgáltató köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni. Amennyiben a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a szolgáltató erről az utasokat tájékoztatja.

VII. Az üzletszabályzat díjszabási melléklete

Isaszeg Város önkormányzatának határozata alapján a helyi közösségi közlekedés díjai 2013. január 1.-től az alábbi módon alakulnak:

Jegy és bérlet típusok

ár (áfa-val)

Menetjegyek

:

Járműveken váltott vonaljegy

250. - Ft

Autóbuszbérletek

Dolgozó 4.000. - Ft

Általános egyvonalas havi- vagy 30 napos bérlet
Tanuló- Nyugdíjas 1.500. -Ft

Egyéb díjak

Bérletvisszaváltás díja érvényességi idő első napja előtt 100 %
Bérletvisszaváltás kezelési díja 250.- Ft
Rontott bérletszelvény-csere kezelési díja 250.- Ft