

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

Cservák és Társai Kft – Vecsés Önkormányzat Helyi városi körjárat

Tartalomjegyzék

Cservák és Társai Kft – Vecsés Önkormányzat Helyi városi körjárat	1
ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
I.1. Bevezető	3
I.2. Az Üzletszabályzat tárgya	3
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya	3
II. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK	4
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás	4
II.2. Különjáratú személyszállítás	4
II.3. Külön célú menetrend szerinti személyszállítás (szerződéses járat)	4
III. Utazási feltételek	4
III.1. Utazáshoz való jog	4
III.2. Személyszállítási szerződés létrejötte	5
III.2.1. Menetrend szerinti személyszállítási szerződés létrejötte	6
III.2.2. Szerződéses személyszállítás létrejötte	6
III.2.3. Különjáratú szerződés létrejötte	6
III.3. Személyszállítási szerződés megszűnése	6
III.4. Különjárat lemondása	6
III.5. Magatartási szabályok utazás alatt	7
III.6. Kézipoggyász szállítása	7
III.7. Élő állatok szállítása	8
III.8. Fel- és leszállás, helyfoglalás szabályai	8
III.9. A felek jogai és kötelezettségei	9
III.9.1. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei	9
III.9.2. Az utas jogai és kötelezettségei	9
IV. UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ RÉSZLETES SZABÁLYOK	9

IV.1. Utastájékoztató	9
Az utastájékoztató módzatai, és megjelenési formái:	9
IV.2. A szolgáltatás teljesítése	11
IV.3. Műszaki meghibásodás, forgalmi akadály, járatkimaradás	11
IV.3.1. Műszaki meghibásodás	11
IV.3.2. Forgalmi akadály	11
Jegyvásárlás, díjszabás - nincs	12
V. PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE	12
Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában	12
a Szolgáltató honlapján üzemelő webmail felületen	12
VI. Az utasjogi hatóság elérhetőségeit :	
https://www.kozlekedesihatosag.kormany.hu/hu/piacfelugyeleti-es-utasjogi-fuosztaly-bemutakozas	13
VII. FELELŐSSÉGVISELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI	13
VIII. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE	15
VIII.1. Talált tárgy leadása	15
VIII.2. Talált tárgy nyilvántartás	15
VIII.3. Talált tárgy őrzése	15
VIII.4. Talált tárgy átvétele	16
VIII.5. Talált tárgy értékesítése	16
VIII.6. Talált tárgy megsemmisítése	16
VIII.7. Eljárás személyi adatokat tartalmazó igazolványok és egyéb tárgyak esetén	16

Hatályos: 2022.09.26.

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:
Dr. Palkovics László
technológiáért és iparért felelős
miniszter nevében és
megbízásából:
Rónay- Tobel Beatrix
főosztályvezető

Iktatószám: KKE/18168-6/2022-TIM

ÁLTALÁNOS RÉSZ

I.1. Bevezető

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 19. § (4.) bekezdésben foglaltak alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző közlekedési szolgáltató a közforgalmú személyszállítási szolgáltatására vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazó személyszállítási üzletszabályzatot készít.

Vecsés Város Gondnok Non-Profit Kft-vel (Vecsés Szécsényi utca 141 Adósz.: 10698040-2-13). 2022.március. 30-án kötött az autóbusszal végzett, helyi menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatási feladatok ellátására a Vecsés Önkormányzatával közvetlenül kötendő szerződés alapján – a közlekedésszervezési feladatok kivételével. A Cservák és Társai Kft-vel.

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek Cservák és Társai Kft (a továbbiakban: **Szolgáltató**) és az utasok között létrejövő személyszállítási közszolgáltatási jogviszonyban, a személyszállítási szerződésben érvényesülnek.

Vecsés Önkormányzata és a Szolgáltató között határozott időtartamra közszolgáltatási szerződés jött létre, mely minden folyó év március 30.-ig történő meghosszabbítása kerül. Jelen szerződésnek lejáratát 2023.március 30.

I.2. Az Üzletszabályzat tárgya

Jelen Üzletszabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek a Szolgáltató és a természetes vagy jogi személy ügyfelei közötti, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítással összefüggő, leggyakoribb kapcsolatokat meghatározzák, amelyek e kapcsolatban alkalmazandók, így kiemelten:

- az igénybe vehető közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatásra,
- a menetrend megismerhetőségére,
https://www.vecses.hu/uploads/files/vecses_helyi_jarat_210801.pdf
- a szolgáltatás igénybevételi feltételeire
- a szolgáltatási szerződésből eredő követelések érvényesítésére
- az utasok tájékoztatására,
- a személyszállítás szerződési feltételeire, az Utazási feltételekre,
- panaszok bejelentésére és kezelésére,
- személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokra, járulékos szolgáltatások igénybevételére

I.3. Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen Üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni Cservák és Társai Kft mint Szolgáltató Alapszabályában meghatározott tevékenységének a Vecsés-i helyi személyszállítás gyakorlása során megvalósuló üzleti kapcsolatok esetén létrejövő jogviszonyokra.

Az Üzletszabályzat a Technológiai és Ipari Minisztérium, mint utasjogi hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő napon lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a

Szolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi a honlapján az utasjogi hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételétől számított 8 napon belül. www.cservakbusz.hu

II. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

II.1. Menetrend szerinti személyszállítás

Személyek szállítására meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében az Utazási feltételeknek megfelelő személy által igénybe vehető járással végzett közúti személyszállítási szolgáltatás. A Szolgáltató által végzett menetrend szerinti személyszállítás a Szolgáltató Üzletszabályzata, Utazási feltételei, valamint a Díjszabása alapján vehető igénybe.

II.2. Különjáratú személyszállítás

A menetrend szerinti személyszállítás körébe nem tartozó, egyedi megrendelés alapján közlekedtetett járatokkal végzett személyszállítás, az utazásra jogosultak körét a megrendelő jogosult meghatározni.

II.3. Külön célú menetrend szerinti személyszállítás (szerződéses járat)

Szerződés alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatások kiegészítésére szolgáló menetrend szerinti vagy rendszeresen közlekedő különjáratokkal végzett személyszállítás. A szerződő fél határozza meg az igényjogosultak körét és a közlekedés paramétereit. A személyszállítás díját a szerződés rögzíti.

III. Utazási feltételek

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, melyek betartása mellett az utasok a Szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatásokat igénybe vehetik. Az az utas, aki jelen fejezetben felsorolt előírások bármelyikét megszegi, a (viteldíj megfizetésétől függetlenül) az utazásból az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben kizárható, és vele szemben a Szolgáltató követelheti esetleges kára megtérítését is.

III.1. Utazáshoz való jog

Az utas a Szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatást rendeltetésszerűen veheti igénybe. Az utas jogait jóhiszeműen és tisztességesen, az együttműködés elvének betartásával köteles gyakorolni. Az utas a Szolgáltató személyszállításhoz használt járműveit kizárólag utazás céljára veheti igénybe, azokat, továbbá a megállóhelyek és végállomások területét is köteles rendeltetésszerűen használni.

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 járással lehetséges.

A Szolgáltató a személyszállítást megtagadhatja, ha az utas:

- 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 épségét, tisztaságát veszélyezteti;
- olyan mértékben áll alkohol, kábítószer és egyéb tudatmódosító szerek hatása alatt, amely a jármű biztonságos igénybevételét veszélyezteti;
- ruházata közterületre ütköző módon hiányos, undort kelt vagy 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;
- aki mások ruházatát, testi épségét vagy a járművet veszélyeztető csomagolatlan, vagy nem visszazárhatóan nyitott csomagolású élelmiszerrel, vagy itallal kíván felszállni;
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat, vagy állatot nem megfelelő módon szállít vagy kísérel meg szállítani;
- ha a Szolgáltató jelen Üzletszabályzatában foglalt egyéb Utazási feltételeit nem tartja be.

A magatehetetlen vagy a személyszállítás közszolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a 6 éven aluli gyermek a személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult.

Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia. A kísérővel utazó utasok járműben való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni.

Ha a kísérő nélküli 6 éven aluli gyermek vagy magatehetetlen személy az utazást megkezdte, az utazásból nem zárható ki. Az ilyen esetekben a helyszínen vagy a végállomáson a Szolgáltató rendőrt, szükség esetén mentőt hív a gyermekhez, vagy a magatehetetlen személyhez, azonban a felügyeletükről addig is gondoskodik.

Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a Szolgáltató – legalább a legközelebbi megfelelő állomásig vagy megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles továbbszállítani. A járművezető közvetlenül vagy a diszpécser szolgálaton keresztül mentőt hív (104, 112) az útközben orvosi ellátásra szoruló személyhez és a járművezető vagy a helyszínen szolgálatot teljesítő baleseti helyszínelő a mentőt a helyszínen megvárja. A továbbutazás a legközelebbi állomásra csak akkor kötelező, ha a mentő kiérkezése a rosszullét helyszínére nem biztosítható.

Gyermekkocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkocsiban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekkocsiban a kisgyermek csak a kocsit rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyermekkocsit akkor is rögzíteni kell elmozdulás ellen, ha a gyermek nem abban utazik.

Fogyatékossgal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal a járművekkel szállíthatók, amelyekben a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.

III.2. Személyszállítási szerződés létrejötte

A Szolgáltató a személyszállítási szolgáltatást személyszállítási szerződés alapján teljesíti. A személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy jelen Üzletszabályzat alapján és a közzétett menetrend szerint, a menetrendben meghatározott útvonalon és megállóhelyek érintésével az általa használt járművekkel, a Díjszabásban meghirdetett (nem releváns-ingenyes) az utast elszállítja.

III.2.1. Menetrend szerinti személyszállítási szerződés létrejötte

Menetrend szerinti járatoknál a **személyszállítási szerződés** az utas és a Szolgáltató között akkor lép hatályba, amikor az utas a Szolgáltató járataira felszállási lehetőséget biztosító megállóhely területére utazási szándékkal belép. Azonban a jogviszony külön szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással – azaz a járműre utazási szándékkal történő felszállással – is létrejön. E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy utazhasson a szolgáltató járművén.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni.

A személyszállítási szerződés létrejöttével az utas jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit teljes körűen elfogadja, magára nézve kötelezőnek ismeri el. Az utas tudomásul veszi, hogy jelen Üzletszabályzat a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi, amelyet az utas a személyszállítási szerződés hatályának létrejötte előtt elfogadott.

III.2.2. Szerződéses személyszállítás létrejötte

Szerződéses járatoknál a tárgyévet megelőző év december 31-ig írásban, Megállapodás keretében rögzíti a szállítási feltételeket a Megrendelő és a Szolgáltató.

III.2.3. Különjárat szerződés létrejötte

Különjárat esetében a szerződés a Különjárat Megrendelő írásbeli megküldésével és a Szolgáltató írásbeli visszaigazolásával jön létre.

A Különjárat Megrendelőnek tartalmaznia kell: (Mintát tartalmaz a, ÁSZF ben honlapunkon de ezeknek minimum fel kell legyen tüntetve:

- a Megrendelő nevét, címét, telefonszámát
- a különjárat napját
- a kiállítás pontos helyét
- a járat oda- és visszaindulási idejét
- az útvonal meghatározását
- az utasok számát
- az igényelt jármű típusát
- azokat a megállóhelyeket, ahol menet közben fel- és leszállás történik.

III.3. Személyszállítási szerződés megszűnése

A személyszállítási szerződés megszűnik:

- az utazás befejezésével, a járműről történő leszállás után a megállóhelyek területének elhagyásával, illetve a személyforgalmi célokat szolgáló terület elhagyásával, ha az utas a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy
- ha az utast a Szolgáltató ellenőrzésre jogosult munkatársai (autóbuszvezető) az utazásból kizárják.

III.4. Különjárat lemondása

A különjárat megrendelés lemondása minden esetben írásban, e-mailben történhet. info@cservakbusz.hu

A lemondást a Szolgáltató az alábbi feltételekkel fogadja el:

- ha a különjárat lemondása az autóbusz kiállítására meghatározott időpont előtt

- legalább 1 órával történik,
- ha a különjárat lemondása az autóbusz kiállítása előtt az előbbiekben meghatározott időtartamon belül történik, a Szolgáltató a meghiúsulásért a megrendelt, visszaigazolt autóbusz típusára megállapított kedvezmény nélküli legcsekélyebb díjat számlázza,
 - ha a különjárat lemondása az autóbusz kiállásra való elindulását követően történik, az előbbiekben részletezett térítésen felül a Szolgáltató az autóbusz kiállításával kapcsolatos díjat is megtéríteti a megtett kilométer, teljesítmény és a (kedvezmény nélküli) díjszabás alapján, ha az autóbusz kiállítása 1 órát meghaladó késéssel történik és a megrendelő a különjáratot ezen ok miatt mondja le, a fentiekben ismertetett eljárás nem alkalmazható.

III.5. Magatartási szabályok utazás alatt

Az utasnak tilos:

- az utastársai egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedőként utazni;
- az ajtók záródását jelző csengő, figyelmeztető emberi hangjelzés- megszólalása után a járműre felszállni vagy a járműről leszállni;
- az ajtók záródását megakadályozni;
- a járművezetővel menet közben beszélgetni;
- a vészcsengőt indokolatlanul működtetni;
- az autóbust megrongálni;
- audio-vizuális eszközöket (ide értve, de nem kizárólagosan: rádió, magnó, walkman, discman, mp3-mp4 lejátszó), valamint mobiltelefont mások által hallhatóan a többi utast zavarva üzemeltetni;
- lábra felszerelt görkorcsolyával a járműre felszállni;
- kutyát szájkosár nélkül szállítani, amennyiben a kutyát zárt szállítóeszköz nélkül szállítják;
- a járműveken ételt, fagyaltot, jégkrémet, szeszes italt és nem visszártható palackból bármilyen italt fogyasztani;
- élelmiszerral vagy itallal járművet, mások ruházatát vagy poggyászát beszennyezni;
- a jármű belsejében hirdetményt kiragasztani;
- a járművön kéregetni;
- dohányozni a járműveken, illetve minden autóbusz-megállóhelyen és végállomáson azok 5 méteres távolságán belül;
- a járműveken és az utasforgalmi területeken elektromos cigarettát használni;
- botrányosan vagy illemsértően, jogszabályba, vagy jelen Üzletszabályzatba és annak részét képező Utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni;
- a közlekedést, illetve az utasokat bármilyen egyéb módon zavarni;
- a Szolgáltató tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon azokat megrongálni, összefirkálni;
- a megállóhelyeken és végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni;
- a megállóhelyeken és végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni;
- továbbá bármilyen olyan cselekményt tanúsítani, amely a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményével ellentétes.

III.6 Kézipoggyász szállítása

A járműveken nem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát

veszélyezteteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg), de ide sorolandók mindazon anyagok, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik. Az autóbuszokon tilos kerékpárt szállítani, kivéve a kisgyermek kerékpárjait amennyiben azok egyébként megfelelnek a kézipoggyászokra előírtaknak.

A kézipoggyással utazó utasok a kézipoggyászt – a többi utasra tekintettel – lehetőség szerint ne a járművek ülésein helyezték el.

A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszéke, elektromos kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára nem alkalmazandók. Az autóbuszokra elektromos mopeddel (pl. EL-GO) tilos felszállni.

III.7 Élő állatok szállítása

Élő állat a kézipoggyász méretét meg nem haladó, állatok szállítására alkalmas, zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki, illetve az utasok ruházata, poggyásza vagy a jármű nem szennyeződik be, valamint megakadályozza azt, hogy az utasok testi épsége sérüljön.

A fentebb említettektől eltérően (ha az utas nem kézipoggyásznak megfelelő szállítóeszközben szállítja) a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, csak érvényes menetjeggyel szállítható.

Utasonként egy kutya szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával és kérésre azt a szolgálatban lévő személyzetnek fel kell mutatnia. Kutya a járművek ülésén nem, csak a járművek peronján szállítható.

A segítőkutyák és a hatósági feladatok ellátását segítő kutyák utazása díjtalan.

Minden esetben a kutyát szállító utas(ok) felel(nek) azért, hogy az állatok egymást, illetve a többi utast ne zavarják vagy veszélyeztessék, a járműben kárt ne okozzanak.

III.8. Fel- és leszállás, helyfoglalás szabályai

A Szolgáltató menetrend szerinti autóbuszaira az utasoknak csak az első ajtón lehet felszállni!

Az elsőajtós felszállási rend azt jelenti, hogy a járműre az első, illetve az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelő kijelölt ajtónál lehet kizárólag felszállni, a leszállásra pedig a második, illetve a hátsó ajtóknál van lehetőség.

Az első ajtós felszállási rendre való tekintettel és a felszállás gyorsítása érdekében utasaink a megállóhelyek első harmadában várakozzanak.

Iskolai előadási napokon, piacnapokon a forgalmi helyzet függvényében, a menetrend tartásának érdekében az autóbuszvezetőnek lehetősége van eltérni az első ajtós felszállási rend alkalmazásától.

A járművek a megállóhelyen akkor állnak meg, amennyiben a megállóhely területén személyek tartózkodnak, vagy a járművön utazók a leszállási szándékukat jelezték a járművezetőnek a leszállásjelző használatával. Minden esetben megáll

Az utasnak – a biztonságos megállást figyelembe véve – leszállási szándékát az e célt szolgáló jelzőgombbal jelezni kell, vagy szólania - mielőtt a jármű a megállóhelyhez érkezik. A forduló- és végállomásokon az utasoknak a járművet el kell hagyniuk.

Leszállásra a jármű hátsó ajtóinál van lehetőség.

Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt más utasok nem foglalták el. A 3 éven aluli gyermek – biztonsága érdekében –, ha a kísérője úgy dönt, hogy a gyermek nem gyermekkosárban rögzítve utazik, akkor kísérője ölében, illetve külön ülésen ún. mózeskosárban, gyermek-hordozóban, gyermekülésben, gyermekbiztonsági rendszerben stb. helyezhető el. A várandós anyák, kisgyermekkel utazók, vakok és mozgásukban korlátozottak vagy rokkantak számára megjelölt üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezek a személyek utazhatnak.

III.9 A felek jogai és kötelezettségei

III.9.1 A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató köteles az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint, biztonságosan a célállomásra elszállítani.

Biztonságtechnikai megfigyelési jogosultság. Nincs felszerelve, nem történik rögzítés.

III.9.2 Az utas jogai és köteleességei

Az utas jogosult Szolgáltató autóbuszain utazni, és köteles jelen üzletszabályzat rendelkezéseit betartani.

Az utas azon eset kivételével, ha a járatok menetrendjének betartása, egyes járatok üzemeltetése elháríthatatlan külső okból nem lehetséges (rendkívüli forgalmi helyzet), csak az igénybe vett járat menetrendjében meghatározott állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel az autóbuszra vagy le az autóbuszról.

Az utas a személyszállítás – beleértve a fel- és leszállást, várakozást, utazást – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.

IV. UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ RÉSZLETES SZABÁLYOK

IV.1. Utastájékoztatás

Az előre tervezett utastájékoztatási feladatok során a Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, valamint arról, hogy mindazon szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy azok az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák.

Szolgáltató biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az utazásuk megkezdése előtt megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a Szolgáltató a járművekben az Üzletszabályzat kivonatát közzéteszi és a weboldalán azt teljes terjedelemben hozzáférhetővé teszi.

Az utastájékoztatás módozatai, és megjelenési formái:

a) írott formában, amelyek az alább felsorolt helyeken érhetők el:

- a Szolgáltató honlapján (www.cservakbusz.hu),
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,

b) szóbeli tájékoztatás:

- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
- a Szolgáltató diszpécserszolgálatán,

Az utasok által igénybe vehető személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos információk, tájékoztatók az alábbi témákban és helyeken is megtekinthetők:

A járatok menetrendjével, útvonalával kapcsolatos tájékoztatás

- a megállóhelyeken lévő menetrendekben,
- a Szolgáltató honlapján,
- a Szolgáltató diszpécserközpontján keresztül,
- a Szolgáltató által üzemeltetett végállomásokon,

A menetrendben meghirdetett menetidők tájékoztató jellegűek, attól rövidebb menetidő kora hajnalban, késő este, hosszabb menetidőkre csúcsidőszakban, valamint a szokásostól eltérő forgalmi viszonyok esetén lehet számítani. A Szolgáltató javasolja, hogy a megállóhelyre való elindulásakor ezekben az időszakokban, ezen tényeket vegyék figyelembe.

A tájékozódást segítő piktogramok megtalálhatók

- az autóbuszokon,

A jegy- és bérletfajtákról érdeklődni lehet

- a Szolgáltató honlapján,
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
- a Szolgáltató jegy- és bérletpénztáraiban.

Az Utazási feltételek teljes terjedelemben megtekinthetők

- a Szolgáltató Üzletszabályzatában,
- a Szolgáltató honlapján.

Az Utazási feltételek kivonata megtalálható

- az autóbuszokon,
- a Szolgáltató honlapján,
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató elérhetőségeit és telefonszáma: 06 20 919 6902

IV.2. A szolgáltatás teljesítése

A Közlekedésszervező a közforgalmú menetrend szerinti járáttal történő utazásra vonatkozó ajánlatát menetrendbe foglalja, és abban teszi közzé.

A menetrend a Közlekedésszervező Vecsés Város Gondnok Non-Profit Kft-vel (Vecsés Szécsényi utca 141 Adóz.: 10698040-2-13) kapcsolattartó Révész Zsuzsanna 36 302727738 mint megrendelő, képviselő :Tuba Zoltán Ügyvezető között létrejött közfeladat ellátási szerződés alapján készül. A járatok menetrendben foglaltak szerinti közlekedtetése a Szolgáltató számára kötelezettség.

A menetrend tartalmazza a Szolgáltató autóbusz közlekedési útvonalait, a (járatszámokat,) a járatok induló és végállomását, a megállóhelyeket, menetidőket, az indulási időpontokat, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, a korlátozásokat, és a menetrendi időszak érvényességi idejének kezdetét.

A menetrend, a meghirdetett indulási időpontok és a menetidők tervezett értékek, amelyektől a forgalmi helyzetektől és műszaki körülményektől függően eltérések lehetnek. Az így létrejött, a városi közlekedés sajátosságaiból eredő menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

IV.3. Műszaki meghibásodás, forgalmi akadály, járatkimaradás

IV.3.1. Műszaki meghibásodás

Abban az esetben, ha a menetrend szerint közlekedő autóbusz műszaki hiba, közúti baleset vagy utas rosszullete miatt nem tudja a járatot folytatni – az állomáson lévő autóbusz-állomány függvényében – mentesítő járat küldésére kerül sor a szerződésben meghatározottak szerint.

IV.3.2. Forgalmi akadály

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmények esetén a Szolgáltató tájékoztatja az utazni szándékozókat a megváltozott közlekedésről városi honlapon - közlekedés címszó alatt. Ilyen esetben a Szolgáltató törekszik arra, hogy úgy szervezze meg a járatok közlekedését, hogy alternatív útvonalak igénybevételével az utasok az úti céljukat elérjék. Egyes esetekben a pótlás az eredeti útvonaltól eltérhet, egy vagy több megállóhelyet

kihagyhat.

Jegyvásárlás, díjszabás - nincs

A menetrend szerinti helyi autóbusz-közlekedési viteldíjakat - ez esetben az ingyenességet a Vecsés Város és a Szolgáltató között létrejött személyszállítási szerződés szabályozza.

V. PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE

A Szolgáltatóhoz az utasok benyújthatják a Szolgáltató által nyújtott személyszállítási szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos panaszait, észrevételeiket egyaránt.

Minden esetben a panaszra, bejelentésre, a választ a Szolgáltató fogja megküldeni. Utaspanaszokkal kapcsolatosan a Szolgáltató azt a felelősséget vállalja, hogy a panasz tartalmától függően a panaszt megválaszolja. Azonban a panasz egyértelmű beazonosításához szükséges adatokat (járatszám, pontos időpont, helyszín) a panasztevőnek meg kell adnia a bejelentésében. Minden esetben a panaszra adandó végleges, összefogott választ a Szolgáltató küldi meg a bejelentő részére.

A Szolgáltató a közreműködésével nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő utasoktól, ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket egyszerűen, átláthatóan, megkülönböztetéstől, diszkriminációtól mentes módon kezeli.

Az utas észrevételeit (panasz, javaslat, dicséret, információkérés), illetve kárigényét az alább felsorolt helyeken és címeken, illetve elérhetőségeken jelentheti be:

- **Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában**
2220 Vecsés Vágóhíd utca 28
Ügyfélfogadási idő: előre egyeztetett időben
telefonszámon: 06 20 919-6901 Cservák Csaba
ügyvezető
e-mail cím: info@cservakbusz.hu ;
- **a Szolgáltató honlapján** **üzemelő** **webmail** **felületen**
(www.cservakbusz.hu - elérhetőségeink)

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az Ügyfélszolgálat megadja a szükséges felvilágosítást, illetve, ha lehetősége nyílik rá, azonnal, helyben intézkedik.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy e-mailben tett bejelentés esetében a közlés napja, az írásbeli észrevétel esetében a Szolgáltatóhoz történő érkezés napja. A szóban vagy e-mailben bejelentett panaszokról, észrevételekről a Szolgáltató jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít.

A panaszra, bejelentésre a Szolgáltató írásban válaszol, kivéve, ha a telefonon, vagy szóban megtett bejelentést azonnal elintézi és az utas erre tekintettel kéri az írásos válaszadás mellőzését. Névtelen bejelentésre a Szolgáltató írásos választ adni nem tud.

A Szolgáltató 30 napon belül indoklással ellátott választ ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast a lezárás és az eredményközlés várható időpontjáról.

Kapcsolat nélkülinek kell tekinteni azokat az észrevételeket, amelyeknél a bejelentő válaszcímet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg, és az a bejelentésből sem állapítható meg. Ebben az esetben a Szolgáltató a válaszádat mellőzi.

Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyről nem lehet beazonosítani a bejelentő nevét. Ebben az esetben a Szolgáltató a válaszádat mellőzi.

A Szolgáltató a további esetekben a bejelentést, panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, de a válaszádat mellőzi:

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az észrevétel, bejelentés, panasz 90 napnál régebben történt eseményre vonatkozik.

A Szolgáltató köteles az ügyfél vagy bejelentő adatait bizalmasan kezelni, ami azt jelenti, hogy az adatokat a bejelentés belső kivizsgálása érdekében csak akkor adhatja meg a kivizsgálást végző kérésére, ha az a vizsgálat lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges.

Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, azt a Közlekedésszervező nyolc napon belül az illetékesnek (Szolgáltató) megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja. Autóbuszos személyszállítás esetén panaszt benyújtani a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet az autóbuszos hatóságnál. A Szolgáltató a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumban tájékoztatja a panaszost arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben az autóbuszos hatósághoz fordulhat. E határidőn túl az autóbuszos hatósághoz benyújtott panaszokat az autóbuszos közlekedési hatóság visszautasítja. A Szolgáltató által a panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában az autóbuszos hatóság hiánypótlási felhívást bocsát ki. Az autóbuszos hatóság abban az esetben is visszautasítja a kérelmet, ha az nem az előterjesztésre jogosulttól származik.

VI. Az utasjogi hatóság elérhetőségeit :

<https://www.kozlekedesihatosag.kormany.hu/hu/piacfelugyeleti-es-utasjogi-fuosztaly-bemutakozas>

Postai úton : 1440 Budapest pf. 1.

Elektronikus úton: hivatali kapu azonosítója: ITMKKEF;KRID 166068369; E-papír: szolgáltatás igénybevétele esetén a címzett Technológiai és Ipari Minisztérium Közlekedési Hatasági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság.

VII. FELELŐSSÉGVISELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A Szolgáltató a tevékenységi körén kívül eső járatkimaradásokért felelősséget nem vállal. A menetrendi tájékoztatóban meghirdetett menetidők tájékoztató jellegűek. Vecsés város közúti forgalmának telítettsége és az utasforgalom függvényében eltérő menetidők is előfordulhatnak.

A Szolgáltató csak akkor felel munkatársainak nyilatkozataiért és információiért, ha ezek a Szolgáltató hivatalos nyilatkozataként, információjaként kerültek nyilvánosságra. (Ebben az

esetben a buszsofőr nem nyilatkozat tevő)

A Szolgáltató az utasbiztosításával minden utasát biztosítja, a szerződésben foglaltak szerint utazik az autóbuszokon. 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 károkra is. A Szolgáltató az előzőeken kívül 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 kézipoggyászáért, csomagjáért vagy élő állatáért.

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

Az utasbiztosítás fedezete az utas baleseti eredetű halála, baleseti eredetű maradandó egészségkárosodása, baleseti eredetű csonttörése, csontrepedése; baleseti eredetű мүлékony sérülése; baleseti eredetű kórházi ápolás miatti napi térítésre valamint a poggyász, ruházat károsodására terjed ki, a biztosítási kötvényben meghatározott feltételekkel és mértékben.

Az utasbiztosítás alapján a Biztosító kockázatviselése az utazás megkezdésekor kezdődik, és az utazás befejezéséig tart. Az utazás akkor kezdődik, amikor az utas utazási céllal a Szolgáltató személyforgalmi célokat szolgáló területére lép, és az a személyforgalmi célokat szolgáló terület elhagyásáig tart. Balesetnek minősül az utas akaratán kívül, hirtelen fellépő olyan külső behatás, amelynek következtében a biztosított a baleset megtörténtétől számított egy éven belül meghal, állandó egészségkárosodást, vagy мүлékony munkaképtelenséget szenved.

A károsultnak a káreseményt a jelen pontban meghatározott helyen és módon kell bejelenteni. A Szolgáltató működésével kapcsolatba hozható eseményeket azonnal be kell jelenteni a Szolgáltató legközelebbi illetékesének (pl. az autóbuszvezetőnek, diszpécsernek, stb.), aki a legközelebbi jegyzőkönyv kiállítási helyre irányítja a bejelentőt. A helyszínen lehetőség szerint tanúkat kell keresni, akiknek az adatait rögzíteni szükséges.

Amennyiben a balesetet szenvedett utas járóképes, úgy 3 munkanapon belül, jegyzőkönyv felvétele céljából köteles felkeresni a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáját. Amennyiben a

károsult igazoltan, bizonyítottan önhibáján kívül 3 munkanapon belül nem tudja a kárigényét benyújtani, lehetősége van az akadályozó körülmény megszűntét követően, de legfeljebb 30 napon belül benyújtani.

A kárigénnyel egy időben be kell nyújtani a szükséges dokumentumokat.(érvényes menetjegy, bérlet, illetve más utazásra jogosító okmány).

Az Ügyfélszolgálati iroda a felvett jegyzőkönyvet, a balesethez kapcsolódóan rendelkezésre álló egyéb dokumentumokkal együtt eljuttatja az alkusz társasághoz. A kárigény érvényesítése során a bejelentőnek (károsultnak) a Biztosító rendelkezésére kell bocsátania mindazokat a dokumentumokat, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek, a Biztosító által kért felvilágosításokat meg kell adnia, és lehetővé kell tennie azok tartalmának ellenőrzését. A baleset tényét rögzítő jegyzőkönyv a baleset tényének bejelentéséhez elegendő. A kárbejelentés mellékletei ugyanakkor a benyújtandó kárigényektől függenek.

A Szolgáltató minden olyan esetben vállalja a keletkezett károk megtérítését, mely ügyekben a káresemény bekövetkezése és a Szolgáltató felelőssége egyértelműen bizonyítást nyer. A biztosítás alapján kifizetésre kerülő kártérítési összegről a biztosítótársaság írásban értesíti a károsultat.

VIII. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

A talált tárgyakkal kapcsolatos kötelezettségekről és eljárási szabályokról a Ptk. rendelkezik. A hivatkozott jogszabály a Szolgáltatót kötelezi a talált tárgyak őrzésére és az átvételre jogosult személy jelentkezése esetén annak kiadására.

VIII.1. Talált tárgy leadása

A forgalom ellátásában résztvevő munkavállalók (autóbuszvezetők.) az autóbuszjárat vagy a szolgálat befejezése után kötelesek a jármű utasterét, átvizsgálni, és a megtalált tárgyakat haladéktalanul leadni.

VIII.2. Talált tárgy nyilvántartás

Az autóbuszban, vagy a szolgálati hely területén saját munkavállaló, vagy más személy (utas) által megtalált tárgyat azonnal nyilvántartásba kell venni (Talált tárgy jelentés). A Talált tárgy jelentésen pontosan, olvashatóan szerepeltetni kell a megtalálásra (időpont, járat/hely) és a talált tárgyra (tárgy részletes leírása) vonatkozó ismert adatokat, valamint tartalmaznia kell a leadó olvasható aláírását.

Az Ügyfélszolgálat munkatársa a talált tárgyra vonatkozó adatokat bevezeti a Talált tárgy nyilvántartó könyvbe.

Minden átvételnél az átvevő dátummal és olvasható aláírással aláírja a Talált tárgy jelentést.

VIII.3. Talált tárgy őrzése

A nyilvántartásba vett talált tárgy tárolásáról, őrzéséről a Szolgáltató úgy gondoskodik, hogy a kiszolgáltatásig (átadásig) annak állagában, értékében romlás, csökkenés ne következzen be.

Nem szerez tulajdonjogot a Szolgáltató, ha a dolgot a közönség számára nyitva álló helyiségben, továbbá a közforgalmú közlekedési szállítóeszközén találta. Ilyen esetben a Szolgáltató a dolgot három hónapi őrizet után értékesítheti.

VIII.4. Talált tárgy átvétele

A talált tárgyak kiadása a Szolgáltató feladata a tulajdonjog meghatározását, tulajdonos azonosítását követően, melyhez elengedhetetlenül szükséges az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A Szolgáltatónál tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyazonosító igazolvány, vagy vezetői engedély, vagy útlevél stb.) bemutatása szükséges. Az elvesztett tárgyak iránt érdeklődni a Szolgáltató elérhetőségein lehet 06 20 919-6913 - buszsofőr.)

VIII.5. Talált tárgy értékesítése

Ha az elhagyott tárgyért a jogosult az értékesítés előtt jelentkezik, részére azt át kell adni. Ha jogos tulajdonosa a talált tárgyat nem kereste, akkor három hónap megőrzést követően értékesítésére kerül sor - megsemmítésre kerül sor..

VIII.6. Talált tárgy megsemmisítése

Az átvett, de romlandósága miatt, vagy más okból el nem tartható tárgyak megsemmisítéséről a Szolgáltató haladéktalanul gondoskodik.

Ugyancsak megsemmisítésre kerülnek azok a tárgyak is, amelyek a három hónapos tárolási idő lejárta után nem értékesíthetők. A megsemmisítésről a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy példányát két évig köteles megőrizni.

VIII.7. Eljárás személyi adatokat tartalmazó igazolványok és egyéb tárgyak esetén

A személyi adatokat tartalmazó igazolványok, kártyák a kiállító hatóságnak kerülnek megküldésre.

Muzeális vagy műemlék értékű emlék esetén Vecsés Város Önkormányzata jegyzőjének kerülnek átadásra a talált tárgyak.

Radioaktív, nukleáris anyag, továbbá kábítószer, lőfegyver, lőszer és robbanóanyag esetén az illetékes Rendőrkapitányságot, vámárúnak minősülő talált tárgy esetén az illetékes Nemzeti Adó- és Vámhivatalt értesíti a Szolgáltató.