

A MOBILBUSZ KÖZLEKEDÉSI KFT.
Üzletszabályzata

Jóváhagyta: NKH
Határozat: IP/PM/NS/A/31/10/2013

Tartalom jegyzék

I. Általános rész	3
1. Az Üzletszabályzat tárgya	3
2. Az Üzletszabályzat hatálya	3
3. Fogalmi meghatározások	3
II. Jogi háttér	4
III. Utazási Feltételek	5
1. Általános szabályok	5
2. Jegytípusok, bérlet típusok, igazolvány típusok	6
3. A jegyek és bérletek megvásárlásának lehetőségei	6
4. Az utazásból kizártak köre	6
5. Poggyász és élőállat szállítása	7
6. Első ajtós felszállási rend alkalmazása	7
7. Jegyellenőrzés	8
8. A pótdíjazás szabályai	8
9. A pótdíj kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje	8
10. Jogok és kötelezettségek	9
11. Talált tárgyak kezelése	10
12. Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése	12
IV. A felelősségviselés szabályai	11
V. Fogytékkal élők utazási feltételei és ennek garanciái	14
VI. Közlekedési eszköz akadályoztatásának esetén	14
VII. Utastájékoztató	15
Melléklet: DÍJSZABÁS Gyomaendrőd Város hatályos rendelete alapján	16

I. Általános rész

1. Az Üzletszabályzat tárgya

A szolgáltató Gyomaendrőd város közigazgatási határán belül nyújt közösségi közlekedési szolgáltatást menetrend szerinti járművek igénybevételével.

Ezen tevékenységét a helyi személyszállítási tevékenység tekintetében a Békés Megyei Kormányhivatal Közlekedési Felügyelősége ASZ-04/000073 számú hatósági tevékenységi engedélye alapján végzi.

2. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság jóváhagyását követő közzététel napján lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a szolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján a www.mobilbusz.hu –n.

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.

3. Fogalmi meghatározások

Utas: 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. Utas az a közösségi közlekedésben résztvevő személy is, aki ráutaló magatartással a szolgáltatóval személyszállítási szerződést köt és az üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel.

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

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

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

Járat: egy jármű meghatározott időpontban, adott vonalon, meghatározott megállóhelyek érintésével történő egyszeri végighaladása.

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

Vonaljegy: a díjszabásban meghatározott árformában (időarányos, útvonalhossz, stb.) forgalmazott papíralapú szelvény, amely egy utazásra, átszállás és útmegszakítás nélkül érvényes.

Közigazgatási határ: a Földhivatal által meghatározott, Gyomaendrőd területének határvonala.

Közlekedési hálózat: azon útvonalak, 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 társaság szolgáltatásait igénybe vevőkkel történő közvetlen kapcsolattartás céljából. (címe : Gyomaendrőd, Kossuth u. 68. elérhetősége telefonon (66) 282-222, e-mailen: mobilkft@invitel.hu)

Menetrend: a járat útvonalának kezdő és végpontját, a megállóhelyeket, mindezekre vonatkozóan az indulási és érkezési időpontokat, vagy a járat napi első és utolsó indulási időpontját és a köztes járatgyakoriság ismertetését tartalmazó szolgáltatási előírás.

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

Üzletszabályzat: azon rendelkezések összessége, amelyek részletesen szabályozzák a szolgáltatással és ennek igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az utasok 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.

II. Jogi háttér

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

- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló 2011. február 16-i 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. Rendelet

- Gyomaendrőd Város Önkormányzatának és a Szolgáltatónak a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátására vonatkozó közszolgáltatási szerződése
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. Törvény
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25) Korm. rendelet
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény

III. Utazási Feltételek

1. Általános szabályok

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 bérletárat kiegyenlíti.

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

A díjat a szolgáltató a Gyomaendrőd 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 a jelen üzletszabályzat 1. számú mellékletében található.

A díjmegállapítás módja, feltételei: Gyomaendrőd Város Önkormányzata a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. Törvény 13.§ (1) bekezdése alapján a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátásának alapvető feltételeit és díjait az 1370/2007/EK 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 képezik.

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 közforgalmú személyszállítási tevékenységét előre meghirdetett közforgalmú menetrend alapján végzi. A közforgalmú menetrend tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait.

Ezek az alábbiak : a járatok induló és végállomása, továbbá azok a megállóhelyek, ahol a járat megáll, az indulási időpontok, a napi első és utolsó járat indulási időpontja , a nem

mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napok, a különböző korlátozások., a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontja

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

2. Jegytípusok, bérlet típusok, igazolvány típusok

Vonaljegy

Teljes árú havi bérlet

Kedvezményes Diák és Nyugdíjas havi bérlet

Az egyes jegy és bérlet típusokat valamint azok érvényességére, vonatkozó szabályokat Gyomaendrőd Város Önkormányzatának hatályos rendelete tartalmazza.

Ezek az alábbiak:

A különböző havi bérletek a naptári hónap első napjától az érvényességi időszakot követő hónap 5-én 24 óráig érvényesek. A kedvezményes bérletek használata diákigazolvány ill. nyugdíjas szelvény felmutatásához kötött.

A járművön váltott vonaljegy érvényes a vonalak teljes hosszán két végállomás között egy utazásra, átszállás nélkül.

A bérletszelvényre a diákigazolvány, illetve a nyugdíjas igazolvány sorszámát, az első utazás megkezdése előtt az utas tollal köteles olvashatóan ráírni.

3. A jegyek és bérletek megvásárlásának lehetőségei

Vonaljegyek válthatók a járművezetőknél, amíg a jármű megállóhelyen tartózkodik.

Bérletek válthatók és az Ügyfélszolgálati Irodában Gyomaendrőd Kossuth u. 68. sz alatt, a Végállomáson a Szabadság téri Újságos Pavilon-Trafikban, mozgó bérletpénztárosoknál.-

4. Az utazásból kizártak köre:

a) ittas vagy bódult,

b) botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,

c) magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,

d) ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az

utasok poggyászát beszennyezheti,

- e) a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- f) a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,
- g) a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- h) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
- i) a szolgáltató üzletszabályzatában foglalt utazási feltételeket nem tartja meg.

5. 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 facsetet, 1 db. összezárt gyermekkoszt 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 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.

Élőállatot tömegközlekedési járművön csak külön menetjeggyel vagy bérlettel lehet szállítani. Az élőállatot szállító személy köteles gondoskodni arról, hogy az élőállat az utasok nyugalma ne zavarja. A jármű vezetője a szállítási szabályok megsértőit, illetve az utasok nyugalma zavaró élőállat tulajdonosát kötelezheti a jármű azonnali elhagyására.

Az élőállat szállítás díja azonos a vonaljegy árával, az élőállat-bérlet díja megegyezik az autóbusz és villamos járművekre megállapított általános bérletek árával, kivéve a vakvezető kutyát és a rendőrségi kutyát, melyek szállítása díjtalan.

Élő állat kézipoggyász méretét meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki. Ettől eltérően, 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 kézipoggyász őrzése az utas feladata. Az autóbuszjárat személyzete a kézipoggyászt az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az utas kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be az autóbuszba. Amennyiben az utas kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vitt az autóbuszba és ez az utazás során kiderül, azt a Szolgáltató kizárja a további szállításból. Ha az utas a szállításból kizárt tárgytól nem hajlandó megválni, a Szolgáltató az utast is kizárja az utazásból. Az őriztelenül hagyott poggyász sérüléséből, elvesztéséből, eltulajdonításából fakadó károkért a szolgáltató a felelősségét kizárja.

6. Első ajtós felszállási rend alkalmazása

Az Mobilbusz Kft. minden járatán az első ajtós felszállási rend van érvényben az Mobilbusz Kft. 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.

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

A szolgáltató valamennyi járműveire babakocsival felszállni lehetséges. A esetlegesen bekövetkezett balesetekért felelősséget nem vállalunk. Baleseti kárigény ebben az esetben nem érvényesíthető.

7. Jegyellenőrzés

A szolgáltató jogosult a viteldíj megfizetését és az utazási feltételek betartását járművezetői és jegyellenőri útján ellenőrizni. A jármű vezetője és a jegyellenőr az ellenőrzési tevékenység során közfeladatot ellátó személynek minősül.

Az utazási okmányt, menetjegyet, 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 érdeksérelmet nem okoz.

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 mindaddig, amíg a szolgáltató rendőrségtől ki nem kéri az adatait. A hatósági intézkedésig a szolgáltató ellenőrzésre jogosult dolgozói jogosultak az utast az utazásból kizárni. Bűncselekmény gyanúja, vagy hamis adatközlés esetén jegyellenőr a további intézkedést átadja a rendőrnek, ez minden esetben feljelentést von maga után.

8. A pótdíjazás szabályai

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

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

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

9. A pótdíj kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje

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

A helyszínen, a jegyellenőri intézkedés során, - ebben az esetben adatfelvétel nem történik –, azonban az átadásra kerülő pótdíj nyugtára a pótdíjazott személy által bemondott név átvezetésre kerül.

A bérletbemutatás esetén az esemény időpontjától számított 2 napon belül az Ügyfélszolgálati 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 naptári napon belül érkező részletfizetési kérelem benyújtását követően az Mobilbusz Kft. indokolással, befizetési határidővel és a fizetendő pótdíj összegével rendelkező válaszelevele alapján az annak mellékletét képező készpénzátutalási megbízás postai befizetésével. Ebben az esetben a pótdíj mértéke és összege Gyomaendrőd Város Önkormányzatának mindenkor hatályos rendeletében foglalt pótdíj összegek alapján, a pótdíj és az utas körülményeinek, valamint az utas által előadottakat figyelembe véve, azokat mérlegelve és méltányolva egyedileg kerül megállapításra.

10. 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 autóbuszokat közlekedtetni és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító autóbuszokkal lehetséges.

Az utast a menetrendbe foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.

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 a szolgáltató köteles igazolást adni az utazás megszakításának okáról és időtartamáról.

Az utas kötelezettségei:

-Az utas – rendkívüli forgalmi helyzet kivételével - 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 nyugalma zavaró magatartástól.

-Amennyiben az utas - annak ellenére, hogy felszállása előtt a menetjegy megváltási lehetőségét a szolgáltató biztosította - érvényes menetjegy nélkül utazik, a menetdíjon felül a díjszabásban meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni.

11. Talált tárgyak kezelése

A megtalált vagy mások által talált és átadott tárgyakat a Szolgáltató átmeneti időszakra, a Ptk. felelős őrzésre vonatkozó szabályai alapján megőrzi és igazolt tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.

A talált tárgyak leadása, átvétele

- Az autóbuszon, az autóbusz-állomáson, megállóban talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak a következő helyeken adhatók le megőrzésre:
- ha a találás autóbuszon történt, akkor a találás helyszínén az autóbuszjárat vezetőjénél, illetve az Ügyfélszolgálati Irodában, a MOBILBUSZ Kft. 5502 Gyomaendrőd Kossuth u. 68. Telefonszám: (66) 282-222
- A Szolgáltató megőrzésre nem vesz át a nyilvánvalóan értéktelen, vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.
- A Szolgáltató a talált tárgy leadásakor azt nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás egy példányát a leadónak is alá kell írnia, igazolva a talált tárgyra, a megtalálásra vonatkozó bejegyzések helyességét.

A talált tárgy megőrzése

- A nyilvántartásba vett talált tárgyakat a Szolgáltató három hónap időtartamig megőrzi, ezt követően az át nem vett tárgyakat értékesíti.
- Az átvett, de romlandósága miatt, vagy más okból el nem tartható tárgy értékesítéséről a Szolgáltató a leadást követően haladéktalanul gondoskodik. A nem értékesíthető tárgyak megsemmisítésre kerülnek.
- Egyes sajátos tárgyak (nemesfém, drágakő, muzeális tárgy, belföldi vagy külföldi fizetőeszköz, csekkek, utalványok, egyéb értékpapírok, okmányok, lőfegyver, lőszer stb.) leadása esetén a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint jár el, illetve azokat más erre kijelölt szervezetnek adja át őrzésre.
- Ha a talált tárgy jelzéséből vagy rendeltetéséből a tulajdonosa megállapítható, vagy a talált tárgy átvételére jogosult személy megállapítható, a Szolgáltató a megtalálástól számított 8 napon belül a tulajdonost vagy más átvételre jogosult személyt értesíti, és jelentkezése esetén részére a tárgyat kiszolgáltatja.

Talált tárgyak visszaadása

Az elhagyott, elvesztett tárgyak kiszolgáltatása – ha igazolt tulajdonosa a leadást követő rövid időn belül jelentkezik annak átvételéért, akkor – a leadás helyén történik

- A Szolgáltató átvételre jogosultnak azt a személyt tekinti, aki kétséget kizáróan bizonyítja, hogy a tárgyat ő vesztette el, ő a tárgy tulajdonosa, vagy a tárgy átvételére egyéb okból jogosult.
- Az elhagyott, elvesztett tárgyat a Szolgáltató, az átvevő személyi adatainak (név, lakcím, személyazonosító igazolvány száma) hátrahagyásával, az átvétel írásbeli igazolásával átadja.

12. Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése

Ügyfélszolgálat (Gyomaendrőd Kossuth u. 68.)

A szolgáltató ügyfélszolgálatot biztosít 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 pótdíjak ügyintézése, a talált tárgyak kezelése, az utas észrevételek kezelése, menetrendi és egyéb, közösségi közlekedéssel kapcsolatos információszolgáltatás az utazóközönség részére,

Panaszok kezelése

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

-személyesen a szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában Az iroda nyitva tartása:

Hétfőtől - Csütörtökig: 9:30 – 12:00

Péntek, Szombat, Vasárnap: ZÁRVA;

-telefonon a (66) 282-222-es telefonszámon nyitvatartási időben;

-írásban: levélben a 5502 Gyomaendrőd, Kossuth u. 68, illetve a 5502 Gyomaendrőd, Pf.: 21 címekre küldve, faxon: a (66) 282-222-es telefonszámon,

-elektronikus úton: az mobilkft@invitel.hu e-mail címre küldött levélben.

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.

Ügyintézési határidő

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 válaszra. 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.

Ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, vagy a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, azt a panaszos a Szolgáltató felügyeletét ellátó Nemzeti Közlekedési Hatóság Központ Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztályhoz nyújthatja be elbírására (cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.; telefon: 1/3731-403; e-mail: ipehpm@nkh.gov.hu; ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban).

IV. A felelősségviselés szabályai

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 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 veszélyel járó tevékenység körén kívül esik vagy a kár az utas hibájából ered.

Balesetből eredő felelősség

- A Szolgáltató felelős, ha az utas az autóbussen való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával az utazással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.
- Ha az utas a V./2.-7. pontokban meghatározott okok valamelyikének fennállása (pl. az okot eltitkolva, az autóbusz személyzetét, illetve másokat megfélembreztetve) vagy a feltétel hiánya (pl. kísérő hiánya) esetén vagy alkalmatlan kísérővel az autóbuszra mégis felszáll, az abból következően elszennvedett, valamint a harmadik személynek vagy a Szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.
- 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 a megállóhely, az autóbusz-állomás vagy más várakozóhely üzemeltetőjének felelőssége – a 2. pontban foglalt eseten kívül – csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, autóbusz-állomáson vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállás esetét kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a Szolgáltató, illetve üzemeltető felróható magatartásának következménye.
- Az utasnak az utazással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a Szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászájának, csomagjának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is.
- A Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

Baleseti kárigény érvényesítése

A közlekedési baleset a legalább egy mozgó jármű részvételével, vagy a jármű mozgásából eredendően 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 testi károsodást von maga után. A balesetet szenvedett utasnak, — vagy hozzátartozójának — a káreseményt a Mobilbusz Kft-nek, illetve megbízottjának lehetőleg 2 munkanapon belül 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, graffiti-vel történő be- és átfestése, egyéb információs berendezések megrongálása, reklámmal és egyéb módon történő használati korlátozása – megtérítésére igényt tart.

Utastérbe bevitt kézipoggyászokért, csomagokért vagy élő állatokért való felelősség

- A Szolgáltató a B./5. pontban foglaltakon kívül csak akkor felelős az autóbusz utastérébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta.
- A Szolgáltató a kézipoggyászban bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyi a kézipoggyászként az autóbuszba bevitt tárgyak összértéke lehet (X/2. pont).
- Kártérítésként a Szolgáltató – a X. fejezet 2. pontban meghatározott értékhatáron belül – a számlával igazolt összeget (kerekeszékét és egyéb mozgást segítő berendezést, segédeszközt ért kár esetén a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költséget), ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket téríti meg. Kerekeszékét és egyéb mozgást segítő berendezést, segédeszközt ért károsodás esetén – ha szükséges – a Szolgáltató mindent megtesz ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében.
- Szolgáltató nem felel az utas őrzetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A Szolgáltató nem felel az utas által őrzetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

- Az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, – függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

Járatkimaradásból, vagy a jármű akadályoztatásából eredő felelősség

A szolgáltató a műszaki vagy más előre nem látható okokból felmerülő járatkimaradásokból vagy a közlekedési eszköz akadályoztatásából származó esetleges károkért a felelősségét kizárja. Ilyen esetekben a VI. fejezet rendelkezései szerint intézkedik.

Az utas felelőssége

- Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, az autóbuszban, az autóbusz 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 következtében keletkezett, az autóbusz(ok) közlekedését gátló körülmények miatt a Szolgáltatót ért kárért is.
- Ha az autóbuszjárat indulási idejére a megállóhelyen az utas az autóbuszra történő felszállási (utazási) szándékát ráutaló magatartással nem jelezte, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék jelzésének elmulasztása miatti továbbutazásból származó kárért a Szolgáltató nem felelős.

V. Fogyatékkal élők utazási feltételei és ennek garanciái

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

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

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 jogosultak a kedvezményre való jogosultságukat az azt megalapozó hatósági bizonyítvánnyal igazolhatják.

VI. Közlekedési eszköz akadályoztatásának esetén a pótlás rendjének szabályozása, amennyiben a jármű menetrend szerinti időpontban történő elindulása bármely okból meghiúsul 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.

VII. Utastájékoztatás

A Szolgáltató az utasokat saját honlapján, a megállóokban a menetrendi táblákon, és a járműveken kifüggesztett hirdetések útján tájékoztatja az alábbiak szerint helyi menetrendszerinti közösségi közlekedés rendjét illetően.

- a) Menetrend, járatútvonal közzététele az utazás térbeli és időbeli jellemzőire,
- b) a poggyással kapcsolatos előírásokra és
- c) az igénybe vehető szolgáltatásokra
- d) az Utazási feltételekre vonatkozólag

A szolgáltató az utasok tájékoztatását, hirdetésekkel – ideértve a hivatalos honlapon közzétett hirdetményeket is –, a kiszolgáló személyzet által adott szóbeli tájékoztatás útján.

Állomást és elektronikus utastájékoztató rendszert a szolgáltató nem üzemeltet.

A szolgáltató az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, megállóhelyen való tartózkodásra, az autóbuszon való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokról, az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok díjairól, illetve az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. Ennek érdekében a megállóokban a menetrendi táblákon tájékoztatja az utasokat az utazási feltételek és a menetrend elérhetőségéről, továbbá kifüggeszti az adott autóbusz-állomásra érkező és onnan induló járatok érkezési és indulási időpontját, kezdő- és célállomását tartalmazó menetrendet. A szolgáltató az autóbuszjáratok kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet útján is folyamatos tájékoztatást nyújt.

Melléklet az MOBILBUSZ Közlekedési Kft. Üzletszabályzatához**DÍJSZABÁS****Gyomaendrőd Város hatályos rendelete alapján**

Vonaljegy	200,-Ft
Teljes árú havi bérlet	3 100,-Ft
Kedvezményes Diák és Nyugdíjas havi bérlet	620,-Ft
Pótdíj	2 000,-Ft

A kedvezményes diák bérletek csak érvényesített diákigazolvánnyal érvényesek, a kedvezményes nyugdíjas bérletek pedig az utas nevére szóló nyugdíj szelvénnel és személyi igazolvánnyal ill. nyugdíjas igazolvánnyal érvényesek.

A díjmentes utazásra jogosultak és kísérőik, a jogosultság igazolására alkalmas okmányt kötelesek bemutatni.