

KŐRÖS TANKER KFT
KISKŐRÖS
PETŐFI SÁNDOR UTCA 112.

Kőrös Tanker Korlátolt Felelősségű Társaság

Személyszállítási Üzletszabályzata

2014.

Tartalomjegyzék

Személyszállítási üzletszabályzat.....	1
1. A Kiskőrösi Kőrös Tanker Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban :társaság) főbb adatai	3
2. A Személyszállítási Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya.....	3
3. Az üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok.....	3
4. A szabályzatban alkalmazott fogalmak.....	4
5. A személyszállítási szolgáltatás üzletszabályzata.....	5
5.1. Menetrend.....	5
5.2. Utazási jogosultság, utazáshoz való jog.....	5
5.3. Korlátlan számú, díjmentes utazásra jogosult.....	6
5.4. A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályok.....	7
6. A Kiskőrösön forgalmazott menetjegyek, bérletjegyek.....	7
Menetjegyek.....	7
Bérletjegyek.....	8
7. Az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság.....	9
8. Az utasok tájékoztatása.....	9
9. Járulékos szolgáltatások.....	9

10. Fogyatékkal élő személyek utazási jogai.....	10
11. A felek jogai és kötelezettségei.....	10
12. Forgalmi akadály esetén előálló helyzet megoldása, a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása.....	11
13. A bérletek, jegyek visszaváltására vonatkozó szabályok.....	11
14. Kézipoggyász, csomagszállítás.....	11
15. Élőállat szállítás.....	12
16. Talált tárgyak kezelése.....	12
17. Panaszkezelés.....	13
18. A szolgáltatás ellenőrzése, a pótdíjazás esetei és a pótdíj mértéke.....	13
19. A társaság kötelezettsége, felelősége.....	14
20. Autóbusz- állomás használat.....	14

-3-

1. A Kőrös Tanker Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: társaság) főbb adatai:

Székhelye: 6200 Kiskőrös Petőfi S u. 112.
 Postai címe: 6200 Kiskőrös Petőfi s.u. 112.
 Telefonszáma: 06-78-312-788
 Cégtulajdonos: Kispál Ildikó
 Cég adószáma: 24260703-2-03
 Cégjegyzékszám: 03-09-125936
 Cég e-mail: tanker1em@t-online.hu

A társaság hatályos szolgáltatásai

A társaság szolgáltatási feladatait a Kiskőrös Város Önkormányzatával 2013. március 21-én megkötött 2015.március 20.-ig szóló Közszolgáltatási Szerződés határozza meg. A szerződés értelmében a társaság alapvető szolgáltatása a helyi közforgalmi személyszállítási közszolgáltatás ellátása, az ehhez szükséges infrastruktúra üzemeltetése.

A társaság információs, vevőszolgálati központja:

Ügyfélszolgálati iroda 6200 Kiskőrös Petőfi S. utca 112.
 Telefon. 78/312-788

2. A személyszállítási Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya

A társaság Személyszállítási üzletszabályzata (továbbiakban: üzletszabályzat) a hatályos jogszabályok szerint szabályozza a társaság tevékenységével összefüggő eljárásokat, a szolgáltatásban résztvevő (érdekelt) felek jogait és kötelezettségeit. Rögzíti a szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat, paramétereket. A nyilvánosság, a teljes körű hozzáférhetőség érdekében a társaság a Személyszállítási üzletszabályzatot közzéteszi internetes honlapján, részlegesen –egyéb információkkal kiegészítve- elhelyezi járművein (Utazási feltételek), a közforgalmú menetrendjében, bérlet- és jegypénztárakban. Az üzletszabályzat ismerete a társaság forgalmi, kereskedelmi és díjszabási, valamint ügyfélszolgálati állományánál alkalmazási feltétel. Az üzletszabályzat előírásait a menetrendszerű helyi személyszállítási és az ehhez kapcsolódó járulékos tevékenységre kell alkalmazni.

3. Az üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok

- 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról
- 2005. évi CLXXXIII. törvény a vasúti közlekedésről (továbbiakban: Vtv.)
- 1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről (továbbiakban: Ptk.)

-4-

- 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybevevő jogairól és kötelezettségeiről (továbbiakban: EK rendelet)

- 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011./EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról

- 263-2006. (XII.20.) Korm. rendelet a Nemzeti Közlekedési Hatóságról-85/2007. (IV.25.) Korm. Rendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről (továbbiakban: Személyszállítási kormányrendelet)
- 270/2009. (XII.01.) Korm. rendelet a térségi, elővárosi és helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről (továbbiakban: Korm. rendelet)
- 6/2010.(I.21.) Korm. rendelet a vasúti társaságok nem vasúti balesetből eredő károk fedezésére szolgáló kötelező kárfedezeti képességének biztosításáról (továbbiakban: Korm. rendelet)
- 2011/CXII törvény, mely az önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény

4. A szabályzatban alkalmazott fogalmak

- „**Utas**”: bármely személy, aki ráutaló magatartásával a hatályos személyszállítási szerződés alapján a személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi
- „**Közúti Jármű**”: az autóbusz, az iskolabusz, a közösségi busz, a személy taxi és a személyszállító szolgáltatás eszköze
- „**Utazási feltételek**”: az egyéb, magasabb rendű jogszabályok alapján, és az ott megfogalmazott feltételek mellett, szabályozzák a helyi menetrend szerinti közösségi közlekedési szolgáltatás igénybevételének feltételeit, az utas és a társaság jogait és kötelezettségeit

- **„Személyszállítási szerződés”**: ellenszolgáltatás fejében vagy térítésmentesen teljesítendő, személyszállításról szóló szerződés a társaság és az utas között, amely egy vagy több szállításra vonatkozik
- **„Fogyatékkal élők” vagy Csökkent munkaképességű személy**: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszicho szociális károsodással, illetve ezek bármilyen halmozódásával él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja
- **„Kísérő”**: a Személyszállítási kormányrendeletben meghatározott személyek
- **„Kísérő kutya”**: a vak és gyengén látó személyek közlekedését segítő, erre a célra kiképzett kutya, valamint a szolgálatban lévő rendvédelmi kutya
- **„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
- **„Díjszabás”**: a szolgáltatás –helyi közgyűlés rendeleten alapuló- díjai
- **„Önkormányzat”**: Kisőrös város Önkormányzata
- **„Bejelentés”**: a társaság szolgáltatási tevékenységére vonatkozó panasz, észrevétel, reklamáció

-5-

- **„Menetjegy”**: az utazási jogosultságot igazoló érvényes jegyek, amelyhez kiegészítő okmány nem szükséges
- **„Bérlet”**: az utazási jogosultságot igazoló szelvény, amely megfelelő kiegészítő okmánnyal együtt használható
- **„Utazási igazolványok”**: az utazási jogosultságot igazoló érvényes jegyek, bérletek, okmányok összessége
- **„Késés”**: a menetrendtől való eltérés

5. A személyszállítási szolgáltatás üzletszabályzata

5.1. Menetrend

A megbízó (önkormányzat) által megszabott menetrendben határozza meg a megbízott (társaság) közösségi közlekedési feladatait. a menetrend meghatározza a viszonylatokat, a végállomásokat, a megállókat, az indulási, érkezési és járműkövetési időket, valamint a menetrendi időszakra vonatkozó információkat. A menetrendről az utasokat minden megállóhelyen tájékoztatni kell. A menetrend hozzáférhető a társaság honlapján, a WEB terminálokon.

5.2. Utazási jogosultság, utazáshoz való jog

A közösségi közlekedési járműveken előreváltott vonaljeggyel, a járművezetőnél váltott vonaljeggyel, érvényes bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával lehet utazni.

A menetrend szerinti járművekre fel- illetve leszállni (rendkívüli est kivételével) kizárólag a kijelölt megállóhelyen lehet.

Felszállásra az első ajtó van kijelölve. Felszálláskor a bérletet, érvényes utazási igazolványt a járművezető külön kérése nélkül fel kell mutatni, valamint a vonaljegyvet közvetlenül a felszállást követően érvényesíteni kell. Leszállásra a hátsó ajtókat kell igénybe venni.

Személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállításának 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 a b, pontban meghatározott utazási igazolvánnyal nem rendelkező fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyerekekkel utazók. Azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó.

A tömegközlekedési járműveken a következő kivételekkel bárki utazhat:

- A többi utas egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedő személy a menetrend szerinti autóbusz járással nem utazhat
- 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy csak kísérővel utazhat

-6-

Az utazásból kizárható:

- az ittas személy
- aki botránnyosan viselkedik, vagy más hasonló okból utastársai terhére van,
- aki az utazási feltételeket nem tartja be

5.3. Korlátlan számú, díjmentes utazásra jogosult

- a gyermek-felnőtt kíséretében- 6 éves koráig, bármely személyi azonosításra alkalmas igazolvány felmutatásával,

- az a vak személy, aki a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, vagy a vakok személyi járadékában részesül, az erről szóló igazolás alapján, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő

- az a hallássérült személy, aki a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő

- az aki, vagy aki után szülője, vagy eltartója magasabb összegű családi pótlékban részesül, a Magyar Államkincstár területileg illetékes Regionális igazgatósága által kiadott hatósági bizonyítvány alapján, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő

- aki fogyatékosági támogatásban részesül, a Magyar Államkincstár területileg illetékes Regionális igazgatósága által kiállított hatósági bizonyítvány alapján, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő,
- 65 év feletiek:

- A. magyar állampolgárok
- B. Európai Unió tagországainak állampolgárai
- C. Nemzetközi szerződés hatálya alá tartozó külföldi állampolgár,
- D. Magyar Igazolvánnyal vagy Magyar Hozzá tartozói Igazolvánnyal rendelkezők
- E. Magyar jogszabályok alapján nyugellátásban részesülő külföldi állampolgárok
- F. Menekültek

A jogosultság igazolása:

A-C. Személyazonosító igazolvány, vagy bármilyen személy azonosításra alkalmas okmány

D. „Magyar Igazolvány” illetve „Magyar Hozzá tartozói Igazolvány”

E. Nyugdíjfolyósító szerv igazolása és bármely, a személy azonosítására alkalmas okmány

F. A feltételek meglétének igazolása és a személyazonosításra alkalmas okmány

-7-

- hadirokkant és hadiözvegy a hadigondozási igazolvány és a személyazonosító igazolvány felmutatásával, továbbá a hadirokkant kísérője (egy fő) ha a jogosult kísérőre szorul, és ezt a hadigondozási igazolványa tartalmazza,

- a legalább 75%-os mértékben rokkant hadirokkant családtagja, a jogosult és a személyazonosság igazolásával.

5.4. A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályok

Felek a szolgáltatás nyújtására, illetve igénybevételére vonatkozó szándékuk kinyilvánításával (a jármű forgalomba állításával, illetve a járműre történő

felszállással), kijelentik, hogy a kiadott Utazási Feltételekben foglaltakat megismerték, és magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el.

- A menetrend szerinti, helyi, közösségi közlekedési járművekre fel-, járművekről leszállni (rendkívüli eset kivételével) kizárólag a kijelölt megállóhelyen lehet
- Az - arra jogosult- utas, és társaság között – az utas ráutaló magatartásával- személyszállítási szerződés lép hatályba akkor, amikor az utas, az arra kijelölt helyen, utazási szándékkal felszáll a menetrendben meghirdetett járműre.
- A társaság –az adott járművön őt képviselő járművezető útján, és annak azonnali döntésével- az utast a szolgáltatásból kizárhatja, ha az utas megsérti az Utazási Feltételeket, különösen veszélyezteti a közérdekű szolgáltatás (közlekedés)
- biztonságát; elzárkózik a hatályos díjszabás szerinti díj megfizetésétől, az utazásra jogosító jegy érvényesítésétől, az érvényes bérlet/utazási-, vagy kedvezményre jogosító, valamint a személy azonosításra alkalmas igazolvány felmutatásától.

- Az utas –a ráutaló magatartásával hatályba lépett- személyszállítási szerződés alapján jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, azzal a kitételrel, hogy az adott járműre történő felszállásával elismeri, hogy az Utazási Feltételeket - mely a személyszállítási szerződés elválaszthatatlan részét képezi-, magára nézve kötelező érvénnyel elfogadta.

6. Kiskőrösön forgalmazott menetjegyek, bérletjegyek

6.1. Menetjegyek

- Elővételen váltott **vonaljegy**: érvényes a felszállás helyétől a vonal végállomásáig egyszeri utazásra, útmegszakítás nélkül. A vonaljegy az utazás megkezdésekor – közvetlenül a felszállást követően- a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell és az utazás során – a jármű elhagyásáig- meg kell őrizni.
- **Járművön váltott**, vagy különleges igényeket kielégítő betűjelzéses céljáratokon váltott **vonaljegy**: érvényessége megegyezik az elővételen váltott vonaljeggel.

6.2 Bérletjegyek

- **Városi általános bérlet**: érvényes- személyi igazolvánnyal, útlevelel, plastik kártya formátumú vezetői engedéllyel vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra

-8-

- **Városi tanuló havi illetve féléves bérlet**: érvényes diákigazolvánnyal, illetve a szolgáltató által, az óvodásoknak kiállított igazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Tanuló havi bérlet igénybevételére jogosult:

- a 6 éven aluli óvodás,
- az oktatási intézmények nappali és esti tagozatos tanulója, hallgatója, ha érvényes diákigazolvánnyal rendelkezik,
- Magyar Igazolvány vagy Magyar Hozzátartozói Igazolvány + az igazolványba bejegyzett sorszámú nappali vagy esti tagozatos diákigazolvány tulajdonosa.

- **Városi nyugdíjas havi bérlet**: csak érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Nyugdíjas havi bérlet igénybevételére jogosult:

- A 65. életévét be nem töltött személy:
- saját jogú nyugellátásban, valamint azzal azonos elbírálás alá eső ellátásban részesül.
- Hozzátartozói nyugellátásban (özvegyi nyugdíj, árvaellátás, szülői nyugdíj, baleseti hozzátartozói nyugellátások, özvegyi járadék) részesül.
- 2011. december 31.-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31.-én korhatár előtti öregségi nyugdíjban részesült.
- Rokkantsági ellátásban részesül, és 2011. december 31.-én I. illetve II. csoportos rokkantsági nyugdíjra jogosult, vagy akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 30%-os vagy kisebb mértékű (azaz 70%-ban vagy annál nagyobb mértékben rokkant).

- Rokkantsági ellátásban részesül, amennyiben 2011.dec. 31.-ig 57. életévét betöltötte és 2011.dec. 31.-én III. csoportos rokkantsági nyugdíjra vagy rendszeres szociális járadékra volt jogosult.
- Rokkantsági járadékban, nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesül.
- Külföldről hazatelepült magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban.
- Nyugdíjsegélyben részesülő egyházi személy.
- Gyám és gyámolt személy, gondnok és gondnokolt személy.
- Az 1-3. pontban megjelölt személyek az öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött házastársa (élettársa), ha a jogosultságot a nyugdíjas, illetve rokkantsági járadékos igazolványának, igazolásának és a házastárs (élettárs) személyi igazolványának felmutatásával igazolja.
- Az önkormányzat által rendszeresen folyósított szociális segélyben részesülő, ha munkaviszonyban nem áll, a jegyző igazolása alapján.
- A rokkantsági járadékos, a lakóhely szerinti illetékes jegyző igazolása alapján.

A városi havi bérletek érvényesek az utas által vásárláskor megjelölt hónap első napján 00 órától az adott időszakot követő hónap 5.-én 24 óráig korlátlan utazásra Kiskőrös város helyi vonalain, menetrendszerű járatain.

Az igazolványhoz kötött bérleteknél a megfelelő (jogosultságot igazoló) érvényes igazolvány számát az első utazás megkezdése előtt a bérletszelvényen tintával olvashatóan fel kell tüntetni.

-9-

7. Az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság

Forgalmi okokból történő akadály következtében, ugyanazon a vonalon, a járatpótló járműre való átszálláskor –lyukasztással vagy bélyegzéssel érvényesítő készülék esetén- a jegyérvényesítő készüléken a vonaljegy–számkocka nélküli- másik végét is érvényesíteni kell.

8. Az utasok tájékoztatása

A társaság az utasok folyamatos tájékoztatási kiadványokkal, hirdetésekkel, a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információs berendezésekkel, információs ügyfélszolgálattal biztosítja. A társaság az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről az igénybe vett szolgáltatásokról, az esetleges forgalmi zavarokról, akadályokról folyamatosan tájékoztatja. Ennek érdekében a járműveken, jegy- és bérletpénztárakban jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket, a megállóhelyeken, végállomásokon pedig menetrendi kivonatot. A társaság a járatok indulási, érkezési idejéről a rendelkezésre álló információs rendszer útján ad folyamatos tájékoztatást.

Az EU rendelet 24. cikkében meghatározott utas tájékoztatásnak legalább

a, az utazás térbeli és időbeli jellemzőire,

b, a poggyással kapcsolatos előírásokra és

c, az igénybe vehető szolgáltatásokra

ki kell terjednie.

A Szolgáltató és az autóbusz-állomást üzemeltető az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel, ideértve a hivatalos honlapon közzétett hirdetményeket is, a kiszolgáló személyzet által adott szóbeli tájékoztatás útján, információs berendezésekkel, szükség szerint információs szolgálattal látja el.

A Szolgáltató és az autóbusz-állomást üzemeltető az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az állomáson és 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 az állomásokon jól látható helyen tájékoztatja az utasokat az utazási feltételek és a menetrend elérhetőségeiről, továbbá kifüggeszti az adott autóbusz-állomásra érkező és onnan induló járatok érkezési és indulási időpontját, kezdő- és célállomását tartalmazó menetrendi kivonatot. A Szolgáltató és az autóbusz-állomást üzemeltető a közlekedő autóbuszjáratok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá az autóbuszjáratok kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet és az állomás tájékoztatási rendszer útján is folyamatosan tájékoztatást nyújt.

-10-

9. Járulékos szolgáltatás

A társaság köteles a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bérletek és jegyek értékesítését végezni.

Pénztárunk: Kiskőrös Petőfi S. utca 112.

10. Fogyatékkal élő személyek utazási jogai

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló EK rendelet és a vonatkozó Korm. rendelet előírásait szem előtt tartva, az alacsony padlós járműveket alkalmazza a társaság.

-A járműveken a fogyatékkal élő személyek általi használatra is alkalmas jelző és tájékoztató berendezések találhatóak.

11. A felek jogai és kötelezettségei

A társaság köteles az utast a menetrendi feltételek szerint biztonságosan a célállomásra, megállóhelyre szállítani. A járművekkel kötelező valamennyi, a menetrendben szereplő táblával jelölt

megállóhelyen megállni. Ha a menetrendben közzétett járáttal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a társaságot a szerződés kötelezettség a jármű befogadóképességéig terheli.

Az utas csak a megállóhelyeken, valamint a végállomásokon szállhat fel a járműre, illetve le a járműről. Az utas jogosult a járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket s berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során köteles betartani a közlekedésbiztonsági előírásokat, óvni a közlekedési eszközök, utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, tartózkodni az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.

A felek jogait és kötelezettségeit részletező „Utazási Feltételek” kifüggesztése a társaság valamennyi járművén, ügyfélszolgálati irodáiban kötelező.

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

Elszállítás sorrendje a következő:

a, az utazáshoz előre váltott menetjeggyel, bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkező utasok

b, bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkezők,

-11-

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 jelentkezési sorrendje az irányadó.

Helyi személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik.

12. Forgalmi akadály esetén előálló helyzet megoldása, a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

Forgalmi akadály esetén –ha a járat továbbhaladását bármely körülmény akadályozza- a társaság köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni (járatpótlás). Ha a menetrendben közzétett járat közlekedtetése egyáltalán nem, vagy csak kerülő úton lehetséges, a társaság erről az utasokat tájékoztatja. Az utas kérésére a társaság a 15 perces meghaladó késésről, illetve járatkimaradásról igazolást ad. Az igazolást az ügyfélszolgálati iroda utólag két példányban állítja ki, melyről folyamatos nyilvántartást vezet.

13. Bérletek, jegyek visszaváltására vonatkozó szabályok

A társaság a forgalmazott bérleteket (havi, féléves) érvényességük kezdete előtt kezelési költség felszámolása mellett teljes áron visszaváltja. A visszaváltási díj a vonatkozó Korm. rendelet alapján, a visszaváltott jegy vagy bérlet értékének 20%-át nem haladhatja meg. Mértékét díjszabás tartalmazza.

14. Kézi poggyász, csomagszállítás

Nem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyújtó, mérgező, fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg, de ide sorolandók mindazon anyagok, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, bepiszkíthatják.

A kézipoggyász őrzése az utas feladata.

15. Élőállat szállítás

Kutya a járműveken csak szájkosárral és pórázzal szállítható. A kutya szállítási díja azonos a járműre érvényes menetjegy árával. A kísérő és a rendőrségi kutya szállítása díjtalan. Nem kell fizetni a kézipoggyász módjára (öلبen, táskában) szállított kutyaért, illetve a kézipoggyász méretét meg nem haladó kosárban, ládában, dobozban –utazóközönséget, járművet be nem szennyező módon– szállított egyéb állat (baromfi, énekesmadár, galamb) után sem

-12-

16. Talált tárgyak kezelése

A talált tárgyak kezelésére a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadók.

A járművezetők a jármű átadás-átvétel alkalmával, továbbá a végállomásokon, valamint a jegyérvényesítő készülékek átkódolásakor a járművek utasterét átvizsgálják, a talált tárgyakat a forgalmi ügyeletesnek átadják.

Idegen személy által a járműben talált tárgyat a járművezető köteles átvenni, ám a megtaláló személy adatait csak a hozzájárulásával lehet rögzíteni. A forgalmi ügyeletes a talált tárgyat az ügyfélszolgálati irodába szállítja.

A bizonylatolt talált tárgyat (megnevezés, járatszám, időpont) az ügyfélszolgálaton iktatják, nyilvántartásba veszik. Igazolványok, dokumentumok esetében elérhető címen keresik, értesítik a tulajdonost, intézményt, iskolát. A mennyiben a keresés nem vezet eredményre, illetve a tulajdonos nem jelentkezik három hónapig:

- hivatalos okmányokat, dokumentumokat a Polgármesteri Hivatal Okmányirodájába továbbítják,
- a talált tárgyakat selejtezik, megsemmisítik.

17. Panaszkezelés

A társaság ügyfélszolgálati irodája a szolgáltatási tevékenységre vonatkozó bejelentéseket az esetet követő 15 naptári napon belül

- írásban, postai úton,
- elektronikusan informatikai eszközök (e-mail, fax, weboldal, stb.) útján
- médiák által közzétett formában,
- személyesen, a társaság szolgálati helyén jegyzőkönyvezett formában fogad el.
- szóbeli panaszról (személyes és telefonos bejelentés esetén is) jegyzőkönyvet vesz fel a szolgáltató
- írásbeli tájékoztatást nyújt a panasztevő részére, kivéve ha panasztevő nem tart igényt írásbeli válaszra

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 Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztályhoz nyújthatja be elbírálásra (cím: 1066 Budapest Teréz krt. 38. [Tel:1/3731-403](tel:1/3731-403), ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban)

A bejelentések nyilvántartását, kivizsgálását, megválaszolását a társaság ügyfélszolgálati irodája végzi, intézi. A bejelentések ügyintézési határideje a beérkezéstől számított 30 naptári nap.

-13-

Egyébiránt a panaszok kezelését illetően az 1371/2007/EK rendelet vonatkozó szabályai az irányadóak

18. A szolgáltatás ellenőrzése, a pótdíjazás esetei és pótdíj mértéke

Ellenőrzésre kerülnek a járműre felszálló, a járművön tartózkodó, valamint a járműről közvetlenül leszálló személyek utazási jogosultsága akár a kijelölt megállóhelyen is. Amennyiben megállapítást nyer, hogy az ellenőrzött utas az utazási feltételeket megszegte, pótdíj megfizetésére kötelezhető. A pótdíj megfizetése történhet:

- helyszínen és három munkanapon belül
- 30 napon belül
- 30 napon túli kiegyenlítéssel

A pótdíj mértékét a díjszabás tartalmazza.

19. A társaság kötelezettsége, felelősége

A társaság a menetrendben közzétett személyszállítást köteles elvállalni. a helyi forgalomban az utasok elszállítása jelentkezésük sorrendjében történik. A társaság felelő az utasok biztonságáért a fel- és leszállás, valamint az utazás tartalma alatt. Kártérítés jár azoknak az utasoknak, akiket a járművön –a társaságnak felróható okokból- kár ér. Ha az utas a járművön balesetet szenved, vagy úti-és kézipoggyászaiban, ruházatában, illetve más személyes tárgyaiban, eszközeiben kár éri, a jármű vezetőjének köteles jelezni. A balesetet, káreseményt minden esetben jegyzőkönyvezni kell.

A társaság az utasoknak okozott kárt a biztosító társasággal kötött megállapodások, általános felelősségbiztosítás alapján térítik meg.

A,

1. A szolgáltató felelős, ha az utas az autóbuszon való tartózkodás közben vagy be-, illetve kiszállás alkalmával az utazással összefüggésben történt esemény következtében meghal, vagy megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (továbbiakban károsodást) szenved.
2. Ha az utas eltitkolja állapotát, az autóbusz személyzetét, illetve másokat megtéveszt, vagy a kísérő hiánya esetén vagy alkalmatlan kísérővel az autóbuszra mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli
3. megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen bekövetkezett balesetből eredő károsodására, amennyiben az a Szolgáltató felróható magatartásának következménye.

-14-

4. A Szolgáltatónak, illetve a megállóhely, az autóbusz-állomás vagy más várakozóhely üzemeltetőjének felelősége – 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 esetén kivéve- bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a Szolgáltató, illetve üzemeltető leróható magatartásának következménye.
5. Az utasnak az utazással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a Szolgáltató felelősége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászáinak, csomagjainak –ide értve az utas által szállított élő állatokat is- a teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléséből származó károkra is.
6. A Szolgáltató felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának következménye.

19./B Utastérbe bevitt kézipoggyászokért, csomagokért vagy élő állatokért való felelősség

1. A Szolgáltató az A/5 pontban kívül csak akkor felelős az autóbusz utasterébe bevitt tárgyakra, kézipoggyászokra, csomagokra vagy élő állatokra a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kár 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.

2. Kártérítésként a Szolgáltató 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.

3. 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.

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

19./C Az utas felelősége

1. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményben, 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
- 2.
3. 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 közlekedését gátló körülmények miatt a Szolgáltatót ért kárért is.

-15-

4. 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 káráért a Szolgáltató nem felelős.

20. Az autóbusz-állomás használata

1. Tűz-robbanás és sugárveszélyes anyag a jogszabályban autóbuszon történő szállítására engedélyezett mértéken felüli mennyiségben az autóbusz-állomás területére sem vihető.
2. Az autóbusz-állomások területén bármilyen árusítást folytatni vagy szolgáltatást nyújtani akár alkalmoszerűen is csak a Szolgáltató engedélyével szabad.
3. Szemetelni, kéregetni az állomás területén nem szabad.
4. Az autóbusz-állomások területén a gyalogosok és a járművek tartózkodására, mozgására a közúti közlekedés (KRESZ) szabályai érvényesek, azok betartása minden ott tartózkodó személyre és járműre kötelező.
5. Az autóbusz-állomás pályaudvari megállóhelyeitől (fedett és nyitott területeken egyaránt) és összes helyiségeiben, számított 5 méteres távolságon belül -a dohányzásra kijelölt helyek kivételével- nem szabad dohányozni.

6. Az autóbusz-állomás használó személyek kötelesek alávetni magukat az állomás személyzetének vagy a biztonsági és rendfenntartó szolgálat munkatársainak a rend megőrzésével összefüggő intézkedéseinek.

Ezen szabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság jóváhagyását követően –azzal egyező időponttal– lép hatályba.

Kiskőrös, 2014.02.01.

Kispál Ildikó
ügyvezető igazgató
Kőrös Tanker Kft