

Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft.

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

2013.

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

a Nemzeti Közlekedési Hatóság az IP/PM/NS/A/54/6/2013. számú határozatával

Tartalomjegyzék

BEVEZETŐ	3
FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA	3
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA, FELADATA, HATÁLYA	4
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYBALÉPÉSÉNEK IDŐPONTJA	4
3. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS	4
3.1. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	4
3.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYA	5
4. FIZETÉSI FELTÉTELEK	5
5. DÍJSZABÁS	5
6. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE	5
7. JÁRATTÍPUSOK	6
8. MENETREND	7
9. UTASTÁJÉKOZTATÁS	7
10. UTAZÁSI FELTÉTELEK	8
10.1. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	8
10.2. UTAZÁSBÓL KIZÁRHATÓ SZEMÉLYEK	9
10.3. MAGATARTÁSI SZABÁLYOK	9
10.4. PÓTDÍJAK	10
10.5. KÉZIPOGGYÁSZ SZÁLLÍTÁS	10
10.6. ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁS	11
11. SZERZŐDÉSTŐL VALÓ ELÁLLÁS	11
12. PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE	11
13. A FELELŐSSÉGVISELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI	12
14. FORGALMI AKADÁLY, ZAVAR ESETÉN ELŐÁLLÓ HELYZETEK	13
15. TALÁLT TÁRGYAK	14
MELLÉKLETEK	17
<u>1. számú melléklet:</u> A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft-nél használatos értékcikkek felsorolása	17
<u>2. számú melléklet:</u> A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft-nél használatos értékcikkek meghatározása és érvényességük	18
<u>3. számú melléklet:</u> Kedvezményes utazásra jogosultak köre	20
<u>4. számú melléklet:</u> A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft által kiadott bérletigazolványok és értékszelvények jegyellenőr általi bevonásának esetei	21
<u>5. számú melléklet:</u> Díjszabás	22

Bevezető

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.); a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény; a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.); az autóbuzos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességre, az autóbuzos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII.30) Korm. rendelet; a díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló 261/2011. (XII.07) Korm. rendelet; a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25) Korm. rendelet; az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény; a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009 (XII.1) Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet), valamint a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló Európai Parlament és Tanács 1371/2007/EK rendelete (a továbbiakban: Rendelet) alapján jelen Üzletszabályzat elkészítése vált szükségesé a közforgalmú személyszállítást végző Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós u. 1.) (a továbbiakban: Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft) részéről, mely társaság az üzletszabályzatát a következőkben rögzített tartalommal határozza meg.

Fogalmak meghatározása

- Állandó (normál) járatok: azok a járatok melyek minden esetben (kivéve forgalmi, vagy műszaki akadály) a menetrendben meghirdetett útvonalon és időpontban közlekednek.
- Bérlet: meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes papíralapú igazolvány és szelvény.
- Bérlettek: igazolvány tartására szolgál.
- Bérletigazolvány: mely megmutatja, hogy az utas milyen kedvezmény tartalmú bérletjegy váltására jogosult.
- Díjszabás: a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által nyújtott szolgáltatások díjait tartalmazó dokumentum.
- Egyéb utazásra jogosító igazolvány: nem a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által kiadott olyan utazásra jogosító igazolvány, melynek a felmutatásával a járatait díjmentesen, vagy kedvezményesen vehetik igénybe.
- Fogyatékkal élő személy: az, aki érzékszervi - így különösen látás-, hallásszervi, mozgásszervi, értelmi képességeit jelentős mértékben vagy egyáltalán nem birtokolja, illetőleg a kommunikációjában számottevően korlátozott, és ez számára tartós hátrányt jelent a társadalmi életben való aktív részvétel során
- Forgalmi akadály: menetrendszerinti forgalom tartós, 1 (egy) órát meghaladó akadályoztatása, ha viszonylaton lévő megállóhelyek jelentős része kötőpályás járművekkel nem megközelíthető.
- Honlap: olyan internetes elérhetőség (www.hbvgkft.hu), melyen a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan tájékozódni lehet.
- Igényvezérelt (rugalmas) járatok: azok a járatok, melyek az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett útvonalon csak abban az esetben közlekednek, amennyiben arra vonatkozóan igénybejelentés érkezett és az elfogadásra került.
- Kísérő: a fogyatékkal élő vagy a Magyar Államkincstár által kiállított Hatósági Igazolvánnyal (a továbbiakban: MÁK-os igazolvány) rendelkező személlyel abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő vagy a MÁK-os igazolvánnyal rendelkező személyt utazása során, illetve közlekedésében segítse.

- Pótdíj: az üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban meghatározott külön díj.
- Pótjegy: pótdíjak helyszíni kiegyenlítésére szolgál.
- Segítő kutya: a fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó kiképzett vagy az ezen célból a kiképzővel együttutazó a kiképzésben részt vevő kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve közlekedésében segítse.
- Személyazonosításra alkalmas okmány: hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (Személyazonosító igazolvány, Útlevel, Diákigazolvány, Vezetői engedély stb.)
- Utazó: a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által közlekedtetett járatokat utazás céljából igénybe vevő természetes személy.
- Ügyfélszolgálat: Hajdúböszörmény város területén a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. buszközlekedéssel kapcsolatos kijelölt ügyintézési pontok.
- Központi Ügyfélszolgálati Iroda: a Társaság Hajdúböszörmény, Radnóti u. 1. szám alatti székhelye.
- Kihelyezett Ügyfélszolgálati Iroda: a Társaság Hajdúböszörmény, Kálvin tér 17. szám alatti (buszállomás) telephelye.
- Viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, az 5. számú mellékletben (Díjszabás) meghatározott díj.
- Vonaljegy: A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, egyszeri, átszállás és az utazás megszakítása nélküli utazásra jogosító értékszelvény.

1. Az Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya

Jelen Személyszállítási Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft-re, másrészt pedig a helyi személyszállítást igénybe vevőkre vonatkoznak a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. Alapító Okiratában meghatározott tevékenysége, a helyi személyszállítási tevékenység gyakorlása során.

2. Az Üzletszabályzat hatálybalépésének időpontja

Az Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztálya, mint vasúti igazgatási szerv jóváhagyó határozatával, annak kézhezvételét követően lép hatályba. A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. a jóváhagyástól számított 5 napon belül honlapján közzéteszi.

3. Személyszállítási szerződés

3.1. A személyszállítási szerződés létrejötte

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. személyszállítást közforgalmú menetrend alapján a személyszállítási szerződésben foglaltak szerint végez.

A személyszállítási szerződés az utas és a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. között két féle formában jöhet létre:

- *Állandó, normál járatok* esetében, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a menetrend alapján közlekedő járműre. Ezen jogviszony külön írásbeli szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre.

- *Igényvezérelt, rugalmas járatok* esetében, amikor az utas telefonon vagy interneten leadja igényét az utazási szándékáról, majd ez elfogadásra kerül, melyről az utas visszaigazolást kap. Ezzel a jogviszony írásbeli külön szerződés megkötése nélkül létrejön.

E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft-t megillető, a Díjszabásban meghatározott jegy- vagy bérletárát kiegyenlíti.

3.2. A személyszállítási szerződés hatálya

A személyszállítási szerződés létrejöttével a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által közzétett Utazási feltételeket az utas elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási szándékkal a járműre a felszál.

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor

- az utas az állomás vagy megállóhely területén a járműről való leszállást befejezte,
- az utas célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) lemond,
- az utast a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft az utazásból kizárja.

4. Fizetési feltételek

A szolgáltatást igénybevevők az utazásra jogosító értékszelvény megvásárlásával egy időben, készpénzben tesznek eleget fizetési kötelezettségüknek.

Különjárat, vagy csoportos utazás esetén a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft lehetőséget biztosít számla ellenében, készpénzben, vagy átutalással az utazási díj egy összegben való megfizetésére.

A fizetési határidőre meg nem fizetett számlák vonatkozásában a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamat kerül felszámításra.

5. Díjszabás

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit - a szolgáltatások díjaira vonatkozó külön jogszabályok figyelembevételével - a díjszabás tartalmazza.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. Üzletszabályzatának része a díjszabás, az Üzletszabályzat mellékletét képezi, valamint azt honlapján közzéteszi, a bérletpénztárakban kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – papíralapú formában rendelkezésre bocsátja.

6. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

Menetrend alapján végzett személyszállítás:

A menetrend alapján végzett személyszállítás az a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által végzett személyszállítás, melyet – a közzétett feltételek alkalmazásával díj ellenében- bárki igénybe vehet:

- közszolgáltatási szerződés alapján menetrendben meghatározott járatok tekintetében végzett személyszállítás (a továbbiakban: szolgáltatás),
- menetrenden kívül közlekedtetett járatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különjárat).

Különjárat személyszállítás:

Különjárat személyszállítást a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. csak abban az esetben végez, ha azt írásban a tervezett közlekedtetés napjától számítottan legalább 7 naptári nappal a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. székhelyén megrendelik. A megrendelésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a megrendelő nevét, címét
- az utazás napját
- a járat indulási, érkezési idejét
- a járat indulási és érkezési helyét
- az útvonal meghatározását
- az igényelt járműtípusát
- azoknak a megállóhelyeknek a megnevezését, ahol útközben fel és leszállás történik.

A különjárat közlekedtetésére a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. ajánlatot készít, melynek elfogadása esetén az egyszeri alkalommal történő szolgáltatás igénybe vétele esetén megrendelő a megrendelésben foglaltak szerint; míg a rendszeres, ill. folyamatos szolgáltatás esetén szerződés alapján kerül sor a teljesítésre.

A menetdíj megállapítása a tisztas nyereség figyelembevételével a piaci viszonyok igényeihez igazodik, összege, megfizetésének módja, ideje az elfogadott ajánlat alapján küldött megrendelőben, illetve szerződésben kerül meghatározásra.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. az általa üzemeltett járatokon egyéb szolgáltatást nem végez.

7. Járatípusok

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. Hajdúböszörmény város vonalhálózatán két egymástól eltérő elven működő járatípussal látja el közszolgáltatási feladatát.

Állandó „normál” járatok azok a járatok, melyek minden esetben (kivéve forgalmi, vagy műszaki akadály) az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett útvonalon közlekednek.

Igényvezérelt „rugalmas” járatok azok a járatok, melyek az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett útvonalon csak abban az esetben közlekednek, amennyiben arra vonatkozóan igénybejelentés érkezett, és az elfogadásra került.

Igényvezérelt, rugalmas járatok: közlekedési rend

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. egyes járatokat igényvezérelt járatokként közlekedtet. A megállóhelyi menetrendi hirdeteményeken, illetve a társaságunk honlapján elérhető menetrendi hirdeteményeken a járatok indulási időpontja előtt feltüntetett „i” jelzéssel jelölt járatok közlekednek igényvezérelt járatként.

A járat a kijelölt útvonalon közlekedik és kizárólag a kijelölt megállóhelyen áll meg, ahol a fel- és leszállás lehetséges. Igénybejelentés esetén a jármű a megjelölt megállóhelyen 1 percet vár az utasra.

8. Menetrend

A menetrend tartalmazza Hajdúböszörmény Város területén a helyi közlekedés lebonyolítása során alkalmazandó útvonalakat, valamint a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket (a továbbiakban együtt: állomás), ahol a járat megáll;
- az érkezési és indulási időpontokat vagy a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat,
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. a menetrendet megállóiban kihelyezett menetrendi utastájékoztatók formájában, valamint a honlapon hozza az utazóközönség tudomására. A menetrendek a www.hbvkgft.hu internetes oldalról is letölthetők.

Tervezett menetrendváltozás esetén az életbe léptetést megelőzően legalább 15 nappal, illetve rendkívüli esetben 15 napnál rövidebb, de a leghamarabbi időn belül a honlapon, a megállóiban elhelyezett utastájékoztató formájában, a járművön kihelyezett papíralapú utastájékoztatók formájában, a Kihelyezett Ügyfélszolgálat Iroda és az állandó bérletpénztárak bevonásával hozza az utazóközönség tudomására.

Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

9. Utastájékoztatás

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. Az állomásokon vagy a járműveken jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket és a menetrendi kivonatokat. A járatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. köteles az utasokat tájékoztatni a menetrendszerinti közlekedésről, a menetrendtől eltérő közlekedésről, a díjszabásról, illetve az utazási feltételekről. A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. munkaidőben telefonon az Ügyfélszolgálatok hívószámán, munkaidőn kívül a Kihelyezett Ügyfélszolgálat Irodán keresztül szolgál információval az utazóközönség részére.

A menetrendről való tájékoztatást az Üzletszabályzat 8. pontja tartalmazza.

Előre tervezett, menetrendtől eltérő közlekedés esetén a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. köteles az utazóközönséget az ideiglenes menetrendről és annak várható időtartamáról tájékoztatni. A tájékoztatás a honlapon, a megállóiban és a járműveken elhelyezett utastájékoztató eszközök segítségével, illetve az Ügyfélszolgálaton, az állandó bérletpénztárakban, a végállomásokon, valamint a forgalmi irányítóhelyeken a forgalmi irányító - ahol a forgalmi szolgálatot ellátó személy teljesít szolgálatot - által történik szóbeli formában.

Váratlan akadályoztatás esetén az ideiglenes menetrendről a jármű vezetője, a végállomásokon, a forgalmi irányítóhelyeken a forgalmi irányító - ahol a forgalmi szolgálatot ellátó személy teljesít

szolgáltatást -, illetve a jegyellenőrök (e minőségére utaló jelzést visel, valamint szolgálati megbízólevéllel rendelkezik) szóban adnak tájékoztatást az utasok részére. Az ideiglenes forgalmi rendről a járművezető ad tájékoztatást az utasoknak.

A járművek homlok-, illetve oldalsó falán elhelyezett táblák tájékoztatják az utasokat a járat számáról, valamint a végállomásról.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. az utazási feltételekről honlapján, a menetrendi tájékoztató füzetben, a járműveken, az ügyfélszolgálaton és az állandó bérletpénztáraknál elhelyezett utastájékoztatókon ad információt.

Telefonos tájékoztatás kérhető a megállóhelyeken elhelyezett tájékoztatókon található telefonszámokon.

Elektronikus biztonsági rendszeren keresztül utasok megfigyelése nem történik, az utasokról kép és/vagy hangfelvétel nem készül.

10. Utazási feltételek

10.1. A Felek jogai és kötelezettségei

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. köteles az utasokat az Utazási Feltételekben foglaltak szerint és a megállóhelyeken közzétett menetrend alapján a Díjszabásban közzétett díjért biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján, amelynek elválaszthatatlan része az Utazási Feltételek, jogosult a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. személyszállítási szolgáltatását igénybe venni.

Az utas jogosult az autóbuszon utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utazás megkezdése előtt az utasnak az utazásra jogosító okmány(oka)t (menetjegy, bérlet stb.) szükséges megvásárolnia, valamint az utazás időtartama alatt magánál tartania a személyszállítási szerződés alapján.

Az utazásra jogosító okmány(ok) megvásárlása alól mentességet élvez az utas, ha a jogszabály rendelkezése vagy a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. díjszabása alapján utazási okmány váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, de a mentességet igazoló iratot az utazás időtartama alatt magánál köteles tartani.

Az utas jogosult az utazási feltételek betartása mellett a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. járművein utazni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni, a menetrendben foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére.

Utas a járművekre történő felszállást, illetve a járművekről történő leszállást kizárólag a végállomásokon, illetve a megállóokban végezheti.

Előzetes helyfoglalásra lehetőséget a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. az utasok részére nem biztosít.

Az utas a szolgáltatás igénybe vétele közben köteles megóvni a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét.

Az állomáson és megállóhelyeken való tartózkodásra, a járművön való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. jelen Üzletszabályzat tartalmazza, amelynek kivonatát - utazási feltételként - a járműben és az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti.

Normál járatokon

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. járművein a jelen Üzletszabályzat mellékleteiben felsorolt menetjeggyel vagy előre váltott bérlettel, egyéb utazási igazolvánnyal lehet utazni. A menetjegyet felszállás során haladéktalanul érvényesíteni kell és az utazás idejéig meg kell őrizni.

A szabályosan érvényesített menetjegy - útmegszakítás nélkül - egyszeri utazásra jogosít a felszállás helyétől a végállomásig. A szabályosan megváltott és használt bérlet a hálózat teljes hosszán korlátlan számú utazásra jogosít. A menetjegy, a bérlet vagy az utazási igazolvány másra át nem ruházható, azt az ellenőrzést végző személynek fel kell mutatni, kérésre át kell adni.

Igényvezérelt járatokon

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. járművein a jelen Üzletszabályzat mellékleteiben felsorolt, a járművön vásárolt menetjeggyel vagy előre váltott bérlettel, egyéb utazási igazolvánnyal lehet utazni. A menetjegyet felszállás után az utazás idejéig meg kell őrizni. A menetjegy egyszeri utazásra jogosít, az igénybejelentést követően a felszállás helyétől – az igénybejelentéstől függő – a végállomásig. A szabályosan megváltott és használt bérlet az igényvezérelt útvonalon korlátlan számú utazásra jogosít járatonkénti igénybejelentést követően. A menetjegy, a bérlet vagy az utazási igazolvány másra át nem ruházható, azt az ellenőrzést végző személynek át kell adni.

10.2. Utasok elszállítási sorrendje

Regionális és elővárosi 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 b) pontban meghatározott utazási igazolvánnyal nem rendelkező fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók.

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

10.3 Utazásból kizárható személyek

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas

- botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és a helyszíni pótbjegyet az ellenőrzéskor sem fizeti meg,
- vonaljegyét, illetve egyéb utazásra jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

10.3. Magatartási szabályok

Tilos:

- Az indulás jelző berendezés megszólalása után a járműre fel- és leszállni.
- Az ajtócsukódást akadályozni.
- A vészcsengőt, vészféket indokolatlanul működésbe hozni.

- A járművön dohányozni, elektromos cigarettát szívni, italt fogyasztani, görkorcsolyázni, rádiót hallgatni, étkezni, fagyalattal, jégkrémmel felszállni.
- Tűz és robbanásveszélyes anyagot szállítani.
- A jármű utasterében szállított babakocsiban gyerekeknek tartózkodni, kivéve, ha biztosított a járművön beépített biztonsági övvel a kocsirögzítése.
- A jármű utasterében, kerekesszékekben tartózkodni annak rögzítése nélkül.
- A járművön engedély nélkül bármi nemű reklám, ill. szóróanyag elhelyezése.

A járműveinken állva utazó utasoknak kapaszkodni kötelező.

10.4. Pótdíjak

A megállapított viteldíjon felül pótdíjat köteles fizetni az, aki:

- vonaljegy nélkül utazik,
- érvénytelen vonaljeggyel, bérlettel, egyéb utazásra jogosító igazolvánnyal vagy utazásra jogosító értékszelvény hiányában kísérli meg az utazást,
- valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, illetve olyan bérlettel kíván utazni, amelyre a bérletigazolvány (a kedvezményre jogosult tanulók és hallgatók esetében diákigazolvány) száma nincs tintával olvashatóan rávezetve,
- külön érvényes vonaljegy, szájkosár és póráz nélkül szállítja kutyáját (kivételez alól a segítő kutya és rendőrségi kutya, melyek szállítása díjtalan),
- utasként, vagy általa szállított kézipoggyással, élőállattal beszenyezi a járművet,
- az utazási feltételeket megszegi.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft-t abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó vonaljegy összege és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. Amennyiben a felszállási állomás kétséget kizáróan nem bizonyítható, az utas szempontjából felszállási állomásnak a járat indulási állomását kell tekinteni. Annak ellenére is, hogy a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft az utast az utazásból kizárta köteles biztosítani a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

Ha az utas – annak ellenére, hogy a felszállási állomáson a jegyváltási lehetőséget a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft biztosítja – érvényes vonaljegy nélkül utazik, továbbá ha a járaton az üzletszabályzatban meghatározott utazási feltételeket megszegi, a viteldíjon felül díjszabás szerinti pótdíjat is köteles fizetni.

A 4. számú mellékletben felsorolt esetekben a pótdíjazást végző személy jogosult az értékszelvény bevonására. A menetdíj és pótdíj helyszínen történő megfizetéséről az utas elismervényt kap. Amennyiben az utas ezen fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, személyazonosságát igazolnia kell és személyi és lakcím adatait az ellenőr feljegyzi. Ebben az esetben pótdíjat kell megfizetni a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. részére személyesen, postai vagy banki átutalással.

Kiskorúak esetében, a pótdíj megfizetéséért a Ptk. 347. §-a alapján, a kiskorú személy törvényes képviselőjét, egyetemleges helytállási kötelezettség terheli.

10.5. Kézipoggyász szállítás

A járatokon minden utas legfeljebb 2 db 40 x 50 x 80 cm méretet meg nem haladó, egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, illetve 1 db ródli, 1 köteg facsemetét, 1 db gyermekocsit szállíthat díjmentesen.

Kézipoggyásként a fenti méretek betartása mellett sem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, vagy fertőzést

okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg), vagy az utasok ruházatát, a jármű berendezését megrongálhatja, bepiszkítja.

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

Csökkent mozgásképességű személy kerekesszékekkel történő utazására az autóbuszokon a szállíthatóságuk szempontjából az alábbi feltételek vonatkoznak:

- A járművön 1000 mm x 1200 mm-es kerekesszékekkel utazóknak fenntartott hely biztosított
- A biztonsági öv használata kötelező
- A kerekesszék áramtalanítását, mozgásképességének megtartását az utazónak biztosítani kell

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. járművein nem szállítható a három és négykerekű elektromos moped, mivel ezen eszközök járműveinken történő mozgása, álló helyzetben történő biztonságos rögzítési problémái miatt utasainkra nézve komoly balesetveszélyt jelent.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft útipoggyász fuvarozást nem vállal.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft útipoggyász őrzését nem vállalja. Ez alól kivételt képeznek a jelen Üzletszabályzat 15. pontjában szabályozott talált tárgyak.

10.6. Élőállat szállítás

Kutya a járműveken csak szájkosárral és pórázzal szállítható. A kutya szállítási díja azonos a járműre érvényes vonaljegy árával. A segítő kutya és a rendőrségi kutya szállítása díjtalan. Egyéb apró állat (pl. baromfi, énekes madár, galamb) a kézipoggyásznak megfelelő méretben és zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható. Kutya szállítása esetén az utasnak külön kérésre a kutya oltási bizonyítványát fel kell tudni mutatni.

10.7. Ellenőrzés szabályai

A megváltott és kezelt, kezeltetett vagy ellenőrzésre felmutatott (a továbbiakban együtt: érvényesített) utazási igazolványt az utazás tartama alatt meg kell őrizni és a szolgáltató által utazási igazolvány ellenőrzésre feljogosított személy (jegykezelő vagy ellenőr, a továbbiakban: ellenőr) részére ellenőrzés céljából az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor - a kedvezményes jegyváltásra jogosító okmánnyal együtt - felhívására fel kell mutatni vagy át kell adnia. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

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

Az ellenőr az Sztv.-ben foglalt jogokkal rendelkezik, valamint jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbusz személyzetének az autóbusz ajtajainak kinyitását, illetve az autóbusz továbbhaladását.

Annak az utasnak, aki a menetjegy váltását elmulasztotta, vagy aki az ellenőrzés vagy a le- és felszállás alkalmával érvényes utazási igazolványát nem mutatja fel, továbbá aki utazási igazolványt jogtalanul használ, illetve kedvezményt jogtalanul vesz igénybe, a teljes utazási viszonylatára

érvényes menetdíjat és a 10.4. pont szerinti pótdíjat meg kell fizetnie (lásd 5. számú melléklet). Ha az utas felszállási helye vagy célállomása nem állapítható meg, a járat kiindulási helyétől a célállomásig, illetve a felszállási helytől az járat teljes útvonalára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie. Aki érvényesített utazási igazolvánnyal nem rendelkezik, annak az utazási igazolvány utólagos megvásárlásával és kezelésével egyidejűleg pótdíjat kell fizetnie.

11. Szerződéstől való elállás

Az utas a szerződéstől indoklás nélkül elállhat és kérheti bérlete visszaváltását az alábbiak szerint:

- A havi bérletek az érvényesség kezdetéig teljes értékben válthatók vissza a visszaváltási kezelési költség megfizetése ellenében.
- A havi bérletek a tárgy hó 15-én pénztáráráig 50%-os értékben visszaválthatók, a visszaváltási kezelési költség megfizetése ellenében.
- A visszaváltásra minden esetben azon az értékesítési ponton van lehetőség, ahol a bérlet megvásárlásra került.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. pótdíjat nem térít vissza.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. az utas kérésére visszatéríti az elővételben váltott teljes árú menetjegy árát, ha azt az utas az érvényességi idő lejártáig, a meghatározott naptári napra és járatra kiadott jegyek vagy helyjegy esetében a járat indulási idejéig, visszaadja. Ezen túlmenően a szolgáltató köteles abban az esetben is visszatéríteni a menetdíjat, ha az ilyen menetjegyet egyáltalán nem használták utazásra.

12. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése

Az utas, illetve a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft.-nek bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását.

Az utas panaszát, kárigényét a következő helyen és címen, valamint elérhetőségeken jelentheti be:

Megnevezés: Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft.

Cím: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti u. 1.

Rendelkezésre állási (nyitvatartási) idő: H-Cs 8:00-16:00; P 8:00-13:00

Telefonszám: 06-52/371-622

Fax: 06-52/371-978

E-mail cím: titkarsag@hbvg.hu

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. a járműveken tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és elérhetőségeiről.

A panaszok bejelenthetők szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (levélben, faxon vagy e-mailen). A panasz bejelentőjének szükséges megadnia a nevét és az elérhetőségeit. Kárigény bejelentést a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. csak írásban fogad el.

Írásbeli panasz:

Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc

napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti és megadja azok elérhetőségét.

Ha a panasz kivizsgálása – indokolt esetben – nem zárható le harminc napon belül, a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra.

Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, azt a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. nyolc napon belül az illetékesnek megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja.

Szóbeli panasz:

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

A szóbeli panaszokat a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. azonnal megvizsgálja és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja és a bejelentő kérésére szóban megválaszolja.

Olyan esetben, amikor a panaszos a szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal, annak kezelésével és eredményével nem ért egyet, az intézkedést nem fogadja el, akkor a bejelentőnek írásos panasz benyújtására is van lehetősége.

Olyan esetben, amikor

- más jelen lévők a bejelentő állításával ellentéteset, illetve valamely esemény lefolyásáról más állítanak, vagy

- a panaszos szóbeli bejelentésének tartalmával ellentétes tények a helyszínen azonnal megállapíthatóak,

a bejelentést, az azzal kapcsolatban végzett azonnali vizsgálatot és annak a bejelentő által el nem fogadott eredményét, illetve a bejelentéssel ellentétes állításokat, tényeket a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. jegyzőkönyvbe foglalja és valamennyi érintettel – továbbá lehetőleg tanúkkal – aláírattja és feljegyzi nevüket, lakcímüket. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek kell átadni.

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 elbírálásra (1066 Budapest, Teréz krt. 38.; Tel: 06-1/3731-403; e-mail: ipehpm@nkh.gov.hu; ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban).

13. A felelősségviselés

13.1. Felelősségviselés szabályai

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

Ha a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek kísérő nélkül vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. felelőssége – az előző bekezdésben foglalt eseten kívül – csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállás esetét kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a szolgáltató, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetője felróható magatartásának következménye.

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

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. a csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a szolgáltató felróható magatartása okozta.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A szolgáltató nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

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

Az útipoggyász fuvarozásra az áru fuvarozási felelősség szabályait kell megfelelően alkalmazni.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. csak akkor felel munkatársainak nyilatkozataiért és információiért, ha ezek a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. hivatalos nyilatkozataként, információjaként kerültek nyilvánosságra.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. a járatkimaradásokért, tekintettel a helyi közösségi közlekedés adottságaira, tevékenységi körén kívül eső forgalmi zavarok okán (járatsűrűség, rövid utazási távolság) felelősséget nem vállal.

13.2. Kártérítési igény esetén a követendő eljárás:

- A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. tevékenységi körén belül eső károkozás esetén a károsult kártérítési igényt támaszthat.
- A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a társaság tevékenységi körén kívül esik.
- Nem kell a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft.-nek megtérítenie azt a kárt, amely a károsult felróható magatartására vezethető vissza (Pl.: Álló utassal bekövetkezett baleset esetén a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft-t felelősség nem terheli, ha a baleset bekövetkeztében a kapaszkodók használatának hiánya szerepet játszott.)

- Járművön belül történt eseménynél a károsult az esemény megtörténtét szóban azonnal köteles közölni a szolgálatot teljesítő járművezetővel és kárigényét 3 munkanapon belül köteles bejelenteni Társaságunknak.
- Járművön kívül történt eseménynél a károsult kárigényét írásban 3 munkanapon belül köteles Társaságunknak bejelenteni.
- Amennyiben a károsult igazoltan, bizonyítottan önhibáján kívül 3 munkanapon belül nem tudja a kárigényt 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 okmányt).
- A benyújtott okmányok alapján a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. lefolytatja a vizsgálatot a kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül és szükség esetén a meghallgatja a károkozással összefüggésben érintett személyeket.
- Megalapozott kárigény esetén vagy a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. maga megtéríti az okozott kárt vagy a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által kötött felelősség biztosítás alapján a biztosítóhoz irányítja a károsultat.
- Amennyiben a körülmények tisztázása több időt vesz igénybe – indokolt esetben – 30 napon belül tájékoztatja az utast arról, hogy a kárigény benyújtásának időpontjától számítottan mikor számíthat érdemi válaszra.

14. Forgalmi akadály, zavar esetén előálló helyzetek

Amennyiben valamely forgalmi akadály esetén az utasok átszállásra kényszerülnek a járművön érvényesített vonaljegyük átszállás után közvetlenül a következő járművön is érvényes az eredeti utazási célíg.

A menetrendszerinti forgalom tartós akadályoztatása esetén, amennyiben a viszonylaton lévő megállóhelyek jelentős része kötőtpályás járművekkel nem megközelíthető, úgy a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. helyettesítő járművekkel köteles a személyszállítást biztosítani.

A forgalmi akadályról, az átszállási lehetőségekről, illetve az ideiglenes menetrendről a jelen Üzletszabályzat 9. pontjában leírtak alapján köteles a társaság az utasokat tájékoztatni.

Forgalmi zavar esetén, az utas külön kérésére a tizenöt percet meghaladó késéséről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. igazolást ad, melyet az Központi Ügyfélszolgálat Irodától lehet kérni írásban. Az igazolást az utas igényelheti:

- személyesen az Ügyfélszolgálaton,
- faxon,
- postai úton,
- elektronikus levélben.

Az igazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

- az utazás pontos időpontja (nap, óra),
- útvonal, irány,
- pontos név és postacím vagy fax szám.

A kiállított igazolást a Központi Ügyfélszolgálat Iroda munkatársai személyesen adják át, illetve amennyiben kérik, úgy postai úton, emailben vagy faxon keresztül küldik meg az utas részére.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. vis maior helyzet (Pl: „bombariadó”) esetén felmerülő minden kártérítési igényt elutasít.

15. Talált tárgyak

A talált tárgyak átvétele

A Társaság munkavállalója köteles az általa talált tárgyat őrzésbe venni, megőrizni és a lehető legrövidebb időn belül az átvétellel megbízott forgalmi indítónak, illetve az ügyfélszolgálati személynek átadni.

A járművezetők a járműveket lehetőleg fordulónként, de legalább minden kódolás, valamint minden jármű átadása-átvétele alkalmával kötelesek átvizsgálni.

A szolgáltatásunkat igénybevételeből, illetőleg más okból eredően idegen személy által talált tárgyat a Társaság munkavállalója köteles átvenni. Idegen személy által talált dolog leadásakor az idegen személy hozzájárulásával lehet csak a találó személyi adatait rögzíteni.

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft munkavállalója gyanúsnak tűnő csomagot nem köteles megőrzésre átvenni, de szolgálati felettesét haladéktalanul értesítenie kell.

A talált tárgy kezelése

Az átvett talált tárgyakat ügyfélszolgálati személynek lehet átadni. Az átadás-átvétel tényét minden alkalommal a „Talált tárgynylvántartó” dokumentummal (a továbbiakban: igazoló dokumentum) kell bizonylatolni, melyet folyamatos sorszámmal kell ellátni.

A Társaság köteles biztosítani azt, hogy mind a Társaság munkavállalói, mind a Társaságon kívüli találó személyek egyértelmű tudomással bírjanak arról, hogy a talált tárgyakat hol adhatják át.

Az esetben, ha a talált tárgy továbbítása nem egyenesen a Központi Ügyfélszolgálati Irodába történik, - mely központi tároló helynek minősül - azt a lehetőségekhez mérten a legrövidebb időn belül oda kell juttatni az igazoló dokumentum kíséretében.

Amennyiben az Ügyfélszolgálati ügyintéző munkatárs nem tartózkodik az ügyfélszolgálati irodában, akkor a megtaláló munkavállaló köteles telefonon vagy egyéb módon tájékoztatni a találás tényéről a megőrzéssel megbízott munkavállalót, aki a továbbiakban köteles intézkedni az átvételről és az elhelyezésről. Ha a talált tárgyat terjedelménél fogva a munkavállaló nem tudja a szolgálat befejezéséig magánál tartani, értesíteni kell a megőrzéssel megbízott munkavállalót, aki intézkedik annak elszállításáról.

Mindaddig, amíg a találó a talált dolgot magánál tartja, jogi helyzetére a felelős őrzés szabályai érvényesek.

A talált tárgyat a lehetőséghez mérten a legrövidebb időn belül el kell juttatni a központi megőrzőbe (Központi Ügyfélszolgálati Iroda), ahol zárható szekrényben kell őrizni és gondoskodni arról, hogy annak állapotában, illetve értékében romlás vagy értékcsökkenés ne álljon be. Mindaddig, amíg a talált tárgy a központi megőrző helyre nem kerül, a szolgálatátadás tárgyát képezi.

Központi megőrzés, a központi nyilvántartó feladata

A talált tárgyat kezelő munkavállaló az igazoló dokumentumon adja át a központi nyilvántartónak. A központi nyilvántartó az átvétel során átvezeti a nála rendszeresített igazoló dokumentumba, és a talált tárgy felületére jól látható helyen elhelyezi a talált tárgy nyilvántartó sorszámát a beazonosíthatóság céljából.

A talált tárgyakat oly módon kell kezelni, hogy ahhoz idegen ne férhessen hozzá, kezelési rendszeréből adódóan áttekinthető legyen.

A központi nyilvántartó kötelezettségei

Az esetben, ha a talált tárgy vélelmezhető tulajdonosának neve és lakcíme ismert, akkor a központi nyilvántartó 3 munkanapon belül levélben értesíti a vélelmezett tulajdonost és, ha az átvételre jogosult személy minden kétséget kizáróan megállapítható, jelentkezése esetén részére a dolgot haladéktalanul átadni köteles.

A megtalált személyazonosításra alkalmas okmányokat az értesítéstől számított 7 munkanap eltelte után a lakóhely szerint illetékes Okmányirodának postai úton, ajánlott, tértivevényes küldeményként meg kell küldeni.

A munkáltatói, utazási és egyéb igazolványokat, kártyákat (pl. bankkártya) és egyéb hivatalos okmányokat, szintén az értesítéstől számított 7 munkanap elteltével az illetékes kiállító szervnek a fentiekkel megegyező módon kell megküldeni.

Készpénz, ékszer, óra a talált csomagban nem maradhat, átadásig a központi tárolóhely kezelője zárt pénzkazettában köteles őrizni. Készpénz esetén az őrzés megkezdésekor címetjegyzéket köteles készíteni. A tulajdonosaik által át nem vett pénzt az értesítéstől számított 7 munkanap letelte után az Ügyfélszolgálati munkatárs a Főpénztárba köteles befizetni.

A külföldi fizetési eszközöket, takarékbetétkönyvet és egyéb értékpapírt nyilvántartásba vétel után azonnal jegyzéken kell a pénztár részére átvételi elismervény ellenében átadni.

A pénztár köteles a valutát a Magyar Nemzeti Banknak azonnal, a takarékbetétkönyvet és egyéb értékpapírokat a megtalálástól számított 3 munkanapon belül az azt kiállító intézménynek beszállítani.

Azonosíthatatlan tartamú csomagokat, rádió aktív nukleáris anyag, továbbá kábítószer, lőfegyver, lőszer és robbanóanyag esetén az illetékes rendőri szervet, vámárúnak minősülő tárgy esetén az illetékes Nemzeti Adó és Vámhivatalt kell értesíteni.

Az átadás tényét az igazoló dokumentumon fel kell feltüntetni.

Az igazoló dokumentumnak tartalmaznia kell a sorszámozást, a megtalálás időpontját, a talált tárgy bizonylatszámát és az esetleges rendelkezésre álló személyi adatokat. Ezen dokumentum átvételi elismervénynek minősül.

Talált tárgyak kiadása

A talált tárgy tulajdonosának jelentkezése esetén részletesen tájékozódni kell az elvesztés körülményeiről, idejéről, helyéről és fel kell kérni a tulajdonaként megjelölt, elhagyott tárgy részletes ismertetésére.

A tulajdonjogát igazoló személynek a talált tárgyat ki kell szolgáltatni. Az igazoló dokumentum megfelelő rovatába a nevét, lakcímét, személyi igazolványának számát, az átvétel napját be kell jegyezni és az átvételt a tulajdonos aláírásával igazoltatni kell. Az átvevő személy köteles olyan személyazonosító adatokat megadni, amelyből személyazonosságát minden kétséget kizáróan megállapítható.

A talált tárgyak kiadására jogosult személy a fentebb leírt tények, adatok ismeretében adhatja ki a talált tárgyakat.

Ha a tulajdonos nem személyesen jelentkezik az átvételért, hanem meghatalmazottja útján, akkor az előző bekezdésben rögzítetteken kívül a meghatalmazott átvevő - előző bekezdés szerinti - azonosító adatait is be kell jegyezni a megfelelő rovatba. A tulajdonos írásbeli meghatalmazását a vonatkozó bizonylat mellé kell csatolni.

Amennyiben a forgalmi ügyeletesnél, vagy a forgalmi indítónál jelentkező tulajdonos minden kétséget kizáróan nem tudja bizonyítani a talált tárgy feletti tulajdonjogát, illetve ennek gyanúja merül fel, akkor a talált tárgy nem adható ki. Az esetet a szolgálati felettesnek haladéktalanul jelenteni kell.

A talált tárgyak őrzésének megszüntetése

A talált tárgyakat a Társaság központi megőrzőként működő Központi Ügyfélszolgálati Irodája 3 hónapig tartozik megőrizni.

Ha a tulajdonos a találás időpontjától, illetőleg az értesítéstől számított 3 hónapon belül nem jelentkezik tulajdonáért, akkor a talált dolgok tekintetében követendő eljárásról szóló 18/1960. (IV.13.) Korm. rendeletben foglaltak szerint értékesíteni kell a talált dolgot. Az értéket nem képviselő talált dolgokat 3 hónap elteltével a Társaság a selejtezési szabályzatában foglaltak figyelembevételével megsemmisíti. A selejtezés tényét rögzítő iratot a Társaság Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint kell megőrizni.

Mellékletek

1. számú melléklet: A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft-nél használatos értékcikkek felsorolása

Jegyek:

- Vonaljegy

Bérletszelvények:

- Egyvonalas bérletszelvény
- Összvonalas bérletszelvény
- Tanuló havi bérletszelvény
- Tanuló negyedéves bérletszelvény
- Nyugdíjas havi bérletszelvény
- Nyugdíjas negyedéves bérletszelvény

Bérletigazolványok:

- Általános arcképes bérlet igazolvány
- Nyugdíjas arcképes bérlet igazolvány

Bérlettek

Menetrend

2. számú melléklet: A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft.-nél használatos értékcikkek meghatározása és érvényességük

Vonaljegy

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, egyszeri, átszállás és az utazás megszakítása nélküli utazásra jogosító értékszelvény. A jegyet kizárólag felszálláskor, a járművezetőnél lehet megváltani. A jegyet az utazás végéig meg kell őrizni, ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni. Vonaljegy másra át nem ruházható.

Havi bérletszelvények

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon a naptári hónap első napjától az adott hónapot követő hónap 5-én üzemzárásig érvényes értékszelvény.

Az első utazás megkezdése előtt a hozzá tartozó, érvényes igazolvány sorszámát tintával, olvashatóan, javítás nélkül be kell írni az értékszelvény megfelelő rovatába.

A bérletszelvényt és a hozzá tartozó igazolványt felszálláskor, valamint ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni.

Az érvényesített bérletszelvény másra át nem ruházható.

Egyvonalas bérletszelvény

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által kiállított arcképes általános vagy nyugdíjas bérletigazolvánnyal együtt érvényes.

Az egyvonalas bérletszelvény a bérleten feltüntetett egy járaton (vonalon) történő korlátlan utazásra jogosít fel.

Összvonalas bérletszelvény

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által kiállított arcképes általános vagy nyugdíjas bérletigazolvánnyal együtt érvényes.

Az összvonalas bérletszelvény Hajdúböszörmény város területén található minden szabadon (egyéb külön feltétel nélküli) használható járaton (vonalon) történő korlátlan utazásra jogosít fel.

Tanuló havi bérletszelvény

Érvényes magyar diákigazolvánnyal együtt érvényes. Tanuló bérletszelvény használatára a helyi közlekedésben a nappali és esti tagozatos diákok jogosultak. A bérletszelvényen a diákigazolvány (vonalkód alatti) számát kell feltüntetni.

A tanév első félévére érvényesített diákigazolvány március 31-ig, a második félévre érvényesített október 31-ig érvényes.

A tanuló bérletszelvény érvényes, amennyiben a rajta szereplő érvényességi időtartam kezdő dátuma a diákigazolvány érvényességének lejáratá előtti. Pl. az első féléves diákigazolványok esetében azon bérletszelvények, melyek kezdő dátuma március 31 vagy az előtti, a lejáratukig érvényesek.

A tanuló bérletszelvény használatára a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. járatain érvényes nemzetközi diákigazolvánnyal („International student identity card”) rendelkező tanulók is jogosultak.

Nyugdíjas havi bérletszelvény

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által kiállított fényképes nyugdíjas bérletigazolvánnyal együtt érvényes.

Negyedéves tanuló és nyugdíjas bérletszelvény

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon a naptári negyedév első napjától az adott negyedévet követő hónap 5-én üzemzárásig érvényes értékszelvény.

Az első utazás megkezdése előtt a hozzá tartozó, érvényes igazolvány sorszámát tintával, olvashatóan, javítás nélkül be kell írni az értékszelvény megfelelő rovatába.

A bérletszelvényt és a hozzá tartozó igazolványt felszálláskor, valamint ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni.

Az érvényesített bérletszelvény másra át nem ruházható.

Bérletigazolvány

A bérletigazolvány megmutatja, hogy az utas milyen típusú bérletszelvény váltására jogosult.

A bérletigazolványt és a bérletszelvényt megfelelő tokban kell elhelyezni.

A bérletigazolvány és a bérletszelvény érvénytelen, ha az ellenőrzés céljából szükséges adatok változtak, hiányoznak vagy megrongálódás következtében felismerhetetlenné váltak.

A bérletigazolvány minden esetben a bérletpénztár által kiállított arcképes igazolvány.

Általános

Minden magánszemély részére kiállítható, általános jellegű okirat. Az általános bérletigazolvány a kiállítás évét is magába foglaló 4 naptári évig érvényes. Kiállításához igazolványkép és személyazonosságot igazoló okmány szükséges.

Nyugdíjas

Nyugdíjas bérletigazolvány a 85/2007. (IV.25.) kormányrendeletben felsorolt jogosultak számára állítható ki.

Az igazolvány elkészítéséhez minden esetben szükség van személyi igazolványra, lakcímet igazoló okmányra, valamint egy igazolványképre, a jogosultságot igazoló okirat bemutatása szükséges.

A nyugdíjas bérletigazolvány a kiállítás évét is magába foglaló 4 naptári évig érvényes.

Menetrend

A helyi autóbusz járatok menetrendjét tartalmazza.

Bérlettok

Az igazolvány tartására szolgál.

3. számú melléklet: Kedvezményes utazásra jogosultak köre

Korlátlan számú díjmentes utazásra jogosultak

- a.) Felnőtt kíséretében utazó gyermek 6 éves korig;
- b.) 65 évnél idősebb magyar állampolgár;
- c.) 65 évnél idősebb EU tagállam polgára;
- d.) 65 évnél idősebb magyar nyugellátású külföldi;
- e.) 65 évnél idősebb külföldi állampolgár;
- f.) 65 évnél idősebb külföldi, nemzetközi szerződés alapján;
- g.) 65 évnél idősebb menekült;
- h.) Vak személy;
- i.) Hallássérült személy;
- j.) A magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek, valamint a fogyatékkal élő személy;
- k.) Magasabb családi pótlékban részesülő gyermek, valamint a fogyatékkal élő személy 1 fő kísérője;
- l.) Hadirokkant, hadiözvegy;
- m.) Hadirokkant kísérője;
- n.) Legalább 75 %-os rokkant, hadirokkant családtagja.

A jogosultság igazolására az utazásra jogosító egyéb igazolvány, valamint a személyazonosításra alkalmas igazolvány együttesen szolgál.

Tanuló bérlet váltására jogosultak

- a.) Gyermek 6-14 éves kor között;
- b.) Nappali és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, középiskola, szakiskola végéig bármely viszonylatú utazásra;
- c.) Nappali és esti tagozatos felsőoktatásban tanuló (hallgató) bármely viszonylatban;
- d.) A szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, hallgató.

Nyugdíjas bérlet váltására jogosultak

- a.) Saját jogú nyugellátásban, illetve azzal azonos elbírálás alá eső ellátásban részesülő személy;
- b.) Hozzá tartozói nyugellátásban részesül;
- c.) 2011. december 31-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31-én korhatár előtti öregségi nyugdíjban [a korhatár előtti öregségi nyugdíjak megszüntetéséről, a korhatár előtti ellátásról és a szolgálati járandóságról szóló 2011. évi CLXVII. törvény 1. § c) pontjában meghatározott ellátások] részesült;
- d.) Rokkantsági ellátásban részesül, és 2011. december 31-én I., illetve II. csoportos rokkantsági nyugdíjra volt jogosult, vagy akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 30%-os vagy kisebb mértékű;
- e.) Rokkantsági ellátásban részesül, amennyiben 2011. december 31-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31-én III. csoportos rokkantsági nyugdíjra vagy rendszeres szociálisjáradékra volt jogosult;
- f.) Rokkantsági járadékban, nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesül;
- g.) Külföldről haza települt magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban;
- h.) Nyugdíj segélyben részesülő egyházi személy;
- i.) Gyám- és gyámolt személy, gondnok és gondnokolt személy;

4. számú melléklet: A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. által kiadott bérletigazolványok és értékszelvények jegyellenőr általi bevonásának esetei

1. A bevont igazolványok és értékszelvények végleges bevonásának esetei:

- a. a bérletigazolványt vagy bérletszelvényt meghamisították,
- b. az arcképet kicserélték, illetve megmásították,
- c. az arcképről a tulajdonos kétségtelenül nem ismerhető fel,
- d. a bérlet oly mértékben rongálódott, hogy érvényességét vagy használati jogosságát megállapítani nem lehet,
- e. az értékszelvényre írt szám átírt vagy javított,
- f. azzal nem a tulajdonosa utazik,
- g. több igazolványszám van feltüntetve,
- h. a menetjegy érvényesítése nem az ellenőrzött járművön, máskor, máshol történt.

2. A jogosultság igazolása és a meghatározott pótdíj, illetve cseredíj ellenében kiváltható igazolványok és értékszelvények bevonásának esetei:

- a. az értékszelvényre írt szám a bérletigazolvány, diákigazolvány, illetve az azonosításra alkalmas arcképes igazolvány számával nem egyezik,
- b. kiegészítő bérlet esetén a másik szolgáltató által kiadott bérletszelvényt nem tudja bemutatni
- c. kiegészítő bérlet esetében a másik szolgáltató által kiadott bérletszelvény érvényességi ideje lejárt
- d. ha a helyszíni pótdíj kiegyenlítése nem történik meg,
- e. a szolgáltató által kibocsátott értékszelvény érvényességi ideje lejárt,
- f. a szolgáltató által kibocsátott, lejárt érvényességi idejű bérletigazolvány mellett használt értékszelvényt utazik a szolgáltatást igénybe vevő,
- g. a szolgáltatást igénybe vevő valamely kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- h. az értékszelvény nincs érvényesítve,
- i. egyéb visszaélés gyanúja merül fel (pl. a bérletszelvényről az igazolványszám hiányzik).

5. számú melléklet: Díjszabás

1. Jegy- és bérletárak

A város belterületi határán belüli vonalszakasz, vonaljegy 157,5,- Ft + ÁFA = 200,- Ft/db

Az arcképes bérlet ára:

egyvonalas havi bérletjegy	1.484,- Ft+ÁFA = 1.885,- Ft/db
egyvonalas 3 havi (negyedéves) bérletjegy	4.449,- Ft+ÁFA = 5.650,- Ft/db
összvonallas havi bérletjegy	2.275,5 Ft+ÁFA = 2.890,- Ft/db
összvonallas 3 havi (negyedéves) bérletjegy	6.826,5 Ft+ÁFA = 8.670,- Ft/db
tanuló és nyugdíjas havi bérletjegy	929,- Ft+ÁFA = 1.180,- Ft/db
tanuló és nyugdíjas 3 havi (negyedéves) bérletjegy	2.787,- Ft+ÁFA = 3.540,- Ft/db

A különböző bérletjegyek a naptári hónap, negyedév, vagy az év első napjától az adott időszakot követő hónap 05-én 24 óráig érvényesek.

A bérletigazolvány ára a kiállítási költséggel együtt 50,- Ft.

Az elrontott, vagy megrongálódott bérletek kicserélésének díja 50,- Ft.

A kutyaszállítás díja azonos a járműre érvényes vonaljegy árával. Kivétel a vakvezető kutya, a rendőrségi kutya, amelyek szállítása díjtalan.

A helyi tömegközlekedési eszközön minden utas legfeljebb 2 db 40 x 50 x 80 cm méretet meg nem haladó, egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, illetve 1 db ródlit, 1 köteg facsemetét, 1 db gyermekkocsit szállíthat díjmentesen.

A bérletjegy érvényesség kezdete előtti teljes árú, illetve a tárgy hó 15-ig történő 50%-os visszaváltásának kezelési költsége 50,- Ft.

2. Pótdíjak

A megállapított viteldíjon felül

- a.) 1.000,- Ft pótdíjat köteles fizetni, aki
 - csomagonként, aki kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be a járműve;
 - akinek kézipoggyásza vagy élő állata bepiszkolja a járművet;
 - aki a b.) pont szerinti pótdíjat a helyszínen vagy 3 munkanapon belül megfizeti.
- b.) 1.500,- Ft pótdíjat köteles fizetni, aki
 - jegy nélkül, érvénytelen jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, illetve valamely kedvezményt jogtalanul vesz igénybe,
 - kutyát külön érvényes vonaljegy nélkül szállít,
 - olyan bérlettel utazik, amelyre az igazolvány száma nincs tintával olvashatóan rávezetve.
- c.) 3.000,- Ft késedelmi díjat köteles fizetni a díjon felül, illetve az a.) és b.) pontokban meghatározott pótdíjon felül, aki a tartozását 30 napon belül nem egyenlíti ki.

Az érvényes bérletjeggyel rendelkező, de a jegyellenőrzésnél azt felmutatni nem tudó utas mentesül a pótdíj fizetési kötelezettség alól, ha 48 órán belül, illetve 2 munkanapon belül a közlekedési részvénytársaság által kijelölt helyen a bérletjegyét bemutatja.

A bérletjegy bemutatási díja 150,- Ft.

Az utazások érvényességét a szolgáltató végzi, jegyellenőrök bevonásával.