

Tapolcai Városgazdálkodási

Korlátolt Felelősségű Társaság

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

A Társaság tulajdonában lévő személyszállító autóbuszok közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra

Érvényes: 2018. április 01-től

Jóváhagyta: a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály

PIUF/31054-4/2018-NFM számon

Tartalomjegyzék

I.	Az Utazási feltételek hatálya.....	3
II.	Az Utazási feltételeket megalapozó szabályok.....	3
III.	A személyszállítási szerződés.....	4
IV.	A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános.....	5
V.	Utazási jogosultság.....	5
VI.	Menetjegyek, bérletek (utazási igazolványok)	7
VII.	Fel- és leszállás, helyfoglalás.....	9
VIII.	Az utas magatartása.....	10
IX.	Ellenőrzés, pótdíj fizetés.....	11
X.	Kézi poggyász.....	12
XI.	Autóbuszba bevihető élő állatok.....	13
XII.	Forgalmi zavar.....	14
XIII.	Tájékoztatás az utazás során.....	14
XIV.	Menetdíj visszatérítése.....	15
XV.	Felelősség.....	15
XVI.	Díjszabás.....	18
XVII.	Menetrend.....	18
XVIII.	Biztosítás.....	19
XIX.	A panaszok, káresemények bejelentése.....	20
XX.	Menetdíjak megállapításának általános szabályai.....	21
	Mellékletek:.....	29

Utazási feltételek

A Tapolcai Városgazdálkodási Kft. Tapolca városi (helyi) menetrend szerinti autóbuszjáratainak igénybevételére

I. Fejezet

Az Utazási feltételek hatálya

1. Jelen „Utazási feltételek a Tapolcai Városgazdálkodási Kft. Tapolca városi (helyi) menetrend szerinti autóbusz járatainak igénybevételére” (továbbiakban röviden: Utazási feltételek) hatálya kiterjed a Tapolcai Városgazdálkodási Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) által Tapolca városban közlekedtetett közforgalmú helyi menetrend szerinti autóbuszjáratokon való utazásra.
2. Jelen Utazási feltételekben nem szabályozott egyes kérdésekre vonatkozóan a Szolgáltató külön kiegészítő utazási feltételeket is meghirdethet, továbbá – általában sajátos igényeket kielégítő, illetve a forgalmat az általánostól eltérő körülmények között ellátó – vonalakra, járatokra, autóbuszokra vonatkozóan ettől eltérő feltételeket is alkalmazhat, amelyeket a honlapján és a helyileg szokásos módon hirdet meg.
3. Nem terjed ki a jelen Utazási feltételek hatálya az autóbuszjáratokat igénybe vevő, vagy azon tartózkodó és szolgálati feladatukat az autóbuszjáraton ellátó rendőrökre, katonai rendészeti járőrökre, a büntetés-végrehajtási szervezet tagjaira, a polgári és a katonai nemzetbiztonsági szolgálat hivatalos állományú tagjaira, valamint a hivatásos katasztrófavédelmi szerv állományába tartozó személyekre – a szolgálati feladatuk autóbuszjáraton történő végzésének időtartama alatt -, továbbá az általuk kísért személyekre. Ezen személyeknek a szolgálati feladataik ellátása körében tett intézkedései az utasokra és a járatok személyzetére kötelezőek.

II. Fejezet

Az Utazási feltételeket megalapozó szabályok

A Szolgáltató közforgalmú városi (helyi) menetrend szerinti személyszállítást

- a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) szerződésekre vonatkozó általános, valamint a vállalkozási szerződésekre, továbbá az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai,
- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról szóló 2007. október 23-i 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- az autóbusszal végzett személyszállítás nemzetközi piacához való hozzáférés közös szabályairól szóló 2009. október 21-i 1073/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló, 2011. február 16-i 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény,
- az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről szóló 261/2011. (XII.7.) Korm. rendelet,
- az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az

- autóbuszösszemélyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet,
- az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságáról szóló 2011. évi CXII. törvény,
 - a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X.28.) Korm. rendelet,
 - a települési önkormányzat vagy a közlekedésszervező részéről a Szolgáltatóval kötött Közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek szerint végzi.
 - Jelen Utazási feltételek a felsoroltakkal együttesen alkalmazandók.

III. Fejezet

A személyszállítási szerződés

1. A Szolgáltató a személyszállítást személyszállítási szerződés alapján teljesíti.

2. Az utas és a Szolgáltató közötti személyszállítási szerződés

- a menetdíj megfizetésével és a menetjegy, bérlet, továbbá az utazási jogosultságot más módon igazoló okmány (a továbbiakban együtt: utazási igazolvány) megvásárlásával, átvételével, vagy ha az utas jogszabály rendelkezése vagy a Szolgáltató üzletszabályzata alapján utazási igazolvány nélkül jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni,
- minden más esetben az autóbuszra utazási céllal történő felszállással jön létre.

A szerződéskötési szándék kifejezése (jegyvásárlás vagy a felszállás) egyben az Utazási feltételek elfogadását is jelenti. A szerződés létrejöttével a Szolgáltató az Utazási feltételeket elfogadottnak és az utas részéről magára nézve is kötelezőként elismertnek tekinti.

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

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

- a.) az utas a céljának megfelelő autóbusz-állomás vagy megállóhely területén az autóbuszról való leszállást befejezte,
- b.) az utas az eredeti célállomása elérése előtt tovább utazási szándékáról lemond, és ezért az autóbuszról leszáll, vagy
- c.) az utast a Szolgáltató az utazásból kizárja.

5. A Szolgáltatót a menetrendben közzétett autóbusz járatokkal történő személyszállításra – a meghatározott kivételekkel – szerződéskötési kötelezettség terheli, ha

- az utas az Utazási feltételeket a személyszállítási szerződés megkötési szándékát kifejező, a 2. pontban meghatározott magatartással elfogadja és
- az utazás a menetrendben meghirdetett autóbusz járatokkal lehetséges.

6. Amennyiben a személyszállítási szerződés már létrejött, az utas utazásból való kizárása a személyszállítási szerződés azonnali hatályú felmondásának minősül.

7. A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

IV. Fejezet

A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok

1. A bárki által igénybe vehető személyszállítás céljából a Szolgáltató a menetrendben meghirdetett autóbusz járatokat közlekedteti, amelyek utazásra a menetrend szerinti lehetséges viszonylatokban, a megkötött személyszállítási szerződés szerint vehetők igénybe.
2. A Szolgáltató az 1. pont szerinti személyszállítási szolgáltatást a jogszabályokban előírt érvényes engedélyek birtokában, a forgalombiztonsági követelményeknek megfelelő autóbuszokkal és a feladatok ellátására kiképzett autóbuszvezetőkkel látja el.
3. Az utas jogosult a menetrend szerinti járatot végző autóbuszon utazni, az utasok biztonságát, kényelmét, komfortját szolgáló, illetve elősegítő berendezéseit használni, a járáshoz, illetve a járástól történő utazáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. Az autóbusz egyes felszerelési tárgyait, berendezéseit csak az autóbuszvezető vagy a járási személyzet más tagja kezelheti, illetve az ő engedélyével használható, kezelhető. Ezek feltételeiről és részleteiről a járási személyzet ad tájékoztatást.
4. Az utas jogosult mindazon szolgáltatás igénybevételére – az Utazási feltételek előírásainak megtartásával, - amelyet a Szolgáltató a járat menetrendjében, az üzletszabályzatában vagy a megváltozott menetjegyen feltüntetett.
5. A Szolgáltató az V. fejezet 8. pontban foglalt eset bekövetkezése ellenére is biztosítja a tovább utazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.
6. A Szolgáltató egyes kötelezettségek teljesítésével más szolgáltatót vagy személyt bízhat meg. Ebben az esetben a kötelezettséget ténylegesen teljesíthető szolgáltatóra vagy személyre is vonatkoznak a II. fejezetben felsorolt jogszabályok.
7. A Szolgáltató a meghirdetett menetrendjében szereplő autóbuszjáratok egy részét – a közszolgáltatási szerződésében meghatározott mértékben és feltételekkel – alvállalkozóval közlekedtetheti.
8. Amennyiben az utas az utazási körülményeivel, a Szolgáltató vagy megbízottja eljárásával vagy magatartásával kapcsolatban panaszt kíván tenni, ezt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő három hónapon belül kell megtennie.

V. Fejezet

Utazási jogosultság

1. Az autóbuszjáraton – a következő, 2.11. pontban foglalt feltételekkel és kivételekkel – bárki utazhat.
2. A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő

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

3. Fogycatékos vagy csökcent mozgásképcsségű személy utazása vagy helyfoglalása ezen állapotokra hivatkozással csak akkor tagadható meg, ha
 - a.) jogszabályi vagy hatósági előírás alapján egészségügyi és biztonsági követelmények teljesítése érdekében az szükséges, vagy
 - b.) ha az autóbusz vagy az utazás alkalmával használni tervezett megállóhelyek, autóbuszállomások kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk fizikailag nem lehetséges.
4. Az olyan fertőző beteg, akinek betegsége cseppfertőzés útján terjed a menetrend szerinti autóbuszjáratral nem utazhat.
5. A 2. és 4. pontban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát az autóbuszjárat személyzete nem vizsgálja.
6. Gyermekekocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekekocsiban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekekocsiban a kisgyermek csak a kocsii rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyerekkocsit akkor is elmozdulás ellen rögzíteni kell, ha a gyermek nem abban utazik.
7. Fogycatékossággal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.
8. A Szolgáltató az utazást megtagadhatja, illetve az utast az utazásból kizárhatja, ha az utas
 - a) ittas vagy bódult,
 - b) botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
 - c) magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyeztetii,
 - d) ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
 - e) a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
 - f) a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,
 - g) a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
 - h) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
 - i) a szolgáltató üzletszabályzatában foglalt utazási feltételeket nem tartja meg.
9. Utazásból való kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását – csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen és a IV/5. pontban foglaltak figyelembevételével történhet. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélküli utazó kiskorú

utazása csak megtagadható, de az autóbussznak a felszállóhelyről történő elindulása után nem zárható ki az utazásból.

10. A Szolgáltató az utazást az utazási igazolvány előzetes megvásárlásához kötheti.
11. Ha a Szolgáltató az utazást egyes autóbusszjáratokon külön díj megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, akinek – a Díjszabásban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételére feljogosító, a külön díj megfizetését is igazoló – utazási igazolvány vagy okmány van a birtokában.

VI. Fejezet

Menetjegyek, bérletek (utazási igazolványok)

Közös szabályok

1. Menetjegyet kizárólag az autóbussz vezetőjénél (jegykezelő) lehet vásárolni, a járműre történő felszálláskor. Menetjegyek elővételben nem vásárolhatók.
2. Bérletigazolványt váltani, kedvezményes, vagy teljes árú bérletet vásárolni az Üzletszabályzat 1. sz. mellékletében felsorolt árusító helyeken lehet.
3. Névre szóló, továbbá kedvezményes menetjegy vagy bérlet vásárlásakor a Szolgáltató azok kiadását a személyazonosság, illetve a kedvezményre való jogosultság igazolásához kötheti. Ebben az esetben a személyi adatokat, illetve a kedvezményre való jogosultságot bizonyító okiratokat, igazolásokat egyidejűleg fel kell mutatni, illetve át kell adni.

A Szolgáltató ezzel összefüggő adat megismerési és adatkezelési jogosultságát a 2012. évi XLI. törvény 7.§.4. bekezdése biztosítja.

4. A jegyek, bérletek stb. ellenértékét általában készpénzzel, forint fizetőeszközzel kell kiegyenlíteni.
5. Készpénzfizetés esetén az utasnak a fizetendő összeget megfelelő címletű pénzeszközzel kell megfizetni. Az autóbusszvezető és a jegy- vagy bérletpénztáros pénzváltásra és nagycímletű pénzből visszaadásra nem köteles.
6. Érvénytelen vagy forgalomból kivont bankjegy, érme, utalvány és más fizetési eszköz a díj kiegyenlítésére nem fogadható el. Hamis vagy alapos okkal hamisnak vélt bankjegyet, más készpénzkímélő vagy helyettesítő eszközt, utalványt a jegy- vagy bérletpénztárosok és az autóbusszvezetők nem fogadnak el, és egyidejűleg megteszik az ilyen esetekre előírt intézkedéseket.
7. A jegy, bérlet stb. vásárlója, illetve valamely igazolás, igazolvány kiváltója, érvényesítetője a fizetés alkalmával, a pénztártól vagy a jegykiadó autóbusszvezetőtől való távozás előtt köteles meggyőződni az átvett jegy, bérlet, igazolás stb. meglétéről, az azon feltüntetett és arról leolvasható adatok, illetve érvényesítés helyességéről és a visszajáró összeg hiánytalanságáról. A pénztártól vagy a jegykiadó autóbusszvezetőtől (jegyváltás helyéről) való távozás után ezzel kapcsolatos kifogás nem érvényesíthető.
8. A bérlet vásárlója, illetve valamely igazolás, igazolvány kiváltója, érvényesítetője kérésére a bérletpénztáros a fizetett összegről – annak kiegyenlítésekor – egyszerűsített

adattartalmú számlát állít ki. Kedvezményes bérletről számla a kedvezményre jogosult személy nevére állítható ki, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet részére csak jogszabályban meghatározott esetben.

Az autóbuszvezetőnél vásárolt menetjegyről egyszerűsített adattartalmú számlát az utas kérésére 10 napon belül az Ügyfélszolgálati irodában állítanak ki.

Bérletvásárlás

1. A Szolgáltató a bérlet árusítását a hónap, illetve a hét meghatározott napjaira korlátozhatja. Az árusítóhelyek jegyzékét, nyitvatartási idejüket az 1.sz. melléklet tartalmazza. A hónap első naptári napjától érvényes havi bérletek árusítása a tárgyhónapot megelőző hónap 24-től, ha pedig az nem munkanap, akkor az azt követő első munkanaptól történik. A váltás napját megelőző időszakra szóló, visszamenőleges érvényesítéssel bérlet nem vásárolható.

Menetjegyváltás, utazási igazolványok (menetjegy, bérlet) érvényessége

1. A személyszállítási szerződés megkötésére és az utazási jogosultság igazolására az utazási igazolvány szolgál. Az utazás – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – csak érvényes utazási igazolvánnyal történhet.

A névre szóló utazási igazolvánnyal vagy a személyhez kötötten igénybe vehető kedvezmény alapján váltott kedvezményes utazási igazolvánnyal csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló utazási igazolvány más személy részére, illetve a felhasználó személyéhez meg nem kötött kedvezményes áru utazási igazolvány más azonos kedvezményre jogosultáig mindaddig átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. Az egyes utazási igazolványok használatának szabályait a Díjszabás tartalmazza.

2. Az egyes utazási igazolványok használatát jogszabály vagy a Díjszabás különböző jogosultságokhoz kötheti. Az olyan utazási igazolványok, amelyek használatához a jogosultság igazolása is szükséges, csak a jogszabályban vagy a Díjszabásban előírt igazolással együtt érvényesek.
3. A Díjszabást az Üzletszabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.
4. A menetdíjat az utazás megkezdése előtt, de legkésőbb a járműre utazási céllal történő felszálláskor, az utazási igazolvány meglétének ellenőrzésével megbízott autóbusz vezetőnél (a továbbiakban: jegykezelő) kell megfizetni. Az egyszeri vagy többszöri utazásra kiadott utazási igazolvány – kivéve azt, amely menetdíjfizetés nélküli utazásra jogosít – a menetdíj megfizetését, mint a személyszállítási szerződésből eredő kötelezettség teljesítését igazolja.
5. Az előre megváltott utazási igazolványok utazásra való felhasználhatóságának időszakát (érvényességi idejét) a Szolgáltató korlátozhatja.
6. Az utazási igazolvánnyal rendelkező utasnak a járatra történő felszálláskor utazási igazolványát a Szolgáltató Díjszabásában előírt módon kell kezelnie, kezeltetnie, illetve ellenőrzésre a jegykezelőnek felmutatnia vagy utazási jogosultságát igazolnia. A különböző jogosultságokhoz kötött utazási igazolványokat a jogosultságot igazoló okmánnyal együtt – beleértve szükség esetén a személyazonosság igazolására szolgáló

okmányt is – a jegykezelőnek fel kell mutatni, vagy át kell adni. A járaton szolgálatot teljesítő jegykezelőt az ellenőrökével azonos jogosultság illeti meg.

7. Az az utazási igazolvány, amely annyira megrongálódott, illetve amelynek valamely adata annyira felismerhetetlen lett, hogy emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált, vagy amely nem eredeti, utazásra érvénytelen. Ugyancsak érvénytelen utazásra az olyan utazási igazolvány, amelynek adatait illetéktelenül megváltoztatták. Az ilyen utazási igazolványokat a Szolgáltató bevonja, az utasnak pedig helyette más, érvényes utazási igazolványt kell váltania.
8. Az utazási igazolvány csak arra a viszonylatra, vonalra, területre, autóbuszjáratra és időtartamra, illetve annyi utazási alkalomra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték). Az egyes utazási igazolványok érvényességének részletes szabályait a Díjszabás tartalmazza.
9. Jogosulatlanul használt utazási igazolványok vagy azok, amelyekhez a jogosultságot igazolni nem tudják, érvénytelenek.
10. Elveszett, eltűnt menetjegyet, bérletet vagy más utazási igazolványt a Szolgáltató nem pótolja.
11. Havi bérletek érvényessége: Érvényes a feltüntetett hónap első napján 0 órától a következő hónap 5-én 24 óráig, ha az értékszelvényen tintával, olvashatóan, javítás nélkül fel van tüntetve az azt érvényesítő igazolvány száma (diák-, nyugdíjas-, személyigazolvány stb.)

VII. Fejezet

Fel-és leszállás, helyfoglalás

1. Az utas csak az igénybe vett járat menetrendjében meghatározott állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel az autóbuszra, vagy le az autóbusról, kivéve, ha járatok menetrendjének betartása, egyes járatok üzemeltetése elháríthatatlan külső okból nem lehetséges (rendkívüli forgalmi helyzet) és ez indokoltá teszi az ettől eltérő helyeken történő le-, illetve felszállást.
2. Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbusszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott autóbusz befogadóképességéig terheli. Ilyen esetben a megállóhelyen várakozók részére az autóbuszjárat személyzete tájékoztatást ad az egyéb utazási lehetőségekről.
3. Helyi személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik.
4. A 3. pontban foglalt elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a kerekesszékekkel közlekedő fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességűek, valamint a gyermekkosziban elhelyezett kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a fel- és leszállást megkönnyítő, illetve ezen eszközöket rögzítő berendezéssel.
5. Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt más utasok nem foglalták el. A 3. éven aluli gyermek, - biztonsága érdekében – ha a kísérője úgy dönt, hogy a gyermek nem

gyermekkoscsiban rögzítve utazik, akkor kísérője ölében, illetve külön ülésen ún. mózeskosárban, gyermek-hordozóban, gyermekülésben, gyermekbiztonsági rendszerben stb. helyezhető el. A terhes anyák, kisgyermekkel utazók, vakok és mozgásukban korlátozottak vagy rokkantak számára megjelölt üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezen személyek utazhatnak.

6. Kerekesszékekkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékekkel utazó részére át kell engedniük. A kerekesszéket és benne az utast a visszatartó rendszerrel rögzíteni kell az autóbuszvezetőnek.
7. Aki több ülőhelyet foglal el, mint amennyi őt megilleti, annak a lefoglalt ülőhelyről az odahelyezett tárgyat el kell távolítania és az ülőhelyet álló utasnak át kell engednie.
8. Utasok felszállása – ha helyileg ettől eltérő rendszer nincs meghirdetve – a jármű első ajtajánál történhet. Azokban az esetekben, amikor a felszállás helye ettől eltérő lehet (pl. kerekesszékekkel, gyermekkoscsival utazók), azt a Szolgáltató külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli.
Az utasnak a fel- és leszállás meghatározott rendjét (ajtók, használata stb.) meg kell tartania.
9. Az utasoknak a le- és felszállásuk alkalmával használniuk kell – a megcsúszás és más hasonló esetek elkerülésére, illetve hatásuk csökkentésére – az erre a célra kialakított kapaszkodókat. Fokozott óvatossággal és nagy körültekintéssel kell végezni a fel- és leszállást különös időjárási körülmények (síkság, csapadék) között, valamint, ha az nem kiépített fel- vagy leszállóhelyen történik.
10. A távirányítású ajtók csukódására figyelmeztető (hang- és/vagy fény) jelzés működésbe lépésekor a le- és felszállást haladéktalanul be kell fejezni, a jelzés időtartama alatt a le- és felszállást megkezdeni nem szabad. Nyitott ajtóval az autóbusz nem indítható el.
11. Az utasnak a leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbuszvezetővel való szóbeli közlés útján jeleznie kell. A leszállási szándék jelzésének elmulasztásából származó kárért a Szolgáltató nem felelős. Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk.
12. Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az utasoknak csak az autóbusz-járat személyzete engedélyével szabad kiszállniuk.

VIII. Fejezet

Az utas magatartása

1. Az utas az utazás – beleértve a fel- és leszállást, várakozást, utazást – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.
2. Az autóbuszban szennyezett ruházattal, szennyezést okozó kézipoggyással utazni vagy más olyan magatartást tanúsítani nem szabad, amely az autóbust, annak felszerelési tárgyait, más utasok ruházatát, kézipoggyászát beszennyezheti vagy azokban kárt okozhat.

3. Az autóbuszban bármilyen árut, szolgáltatást csak a Szolgáltató engedélyével szabad árusítani. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni vagy bármilyen eszközzel, tárggyal, játékszerrel zajt okozni nem szabad.
4. Az ablakok, szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy a fűtés, hűtés szabályozása kérdésében az autóbuszjárat személyzete az utasok többségének kívánságát figyelembe véve intézkedik.
5. Autóbuszban rádiót, magnetofont, vagy hasonló készüléket üzemeltetni csak olyan módon szabad (pld. fülhallgatóval), hogy a többi utas ne hallja.
6. A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáraton dohányozni nem szabad.
7. Az utazás során az autóbusz haladásakor az állóhelyen tartózkodó, az autóbusz utasterében közlekedő, a helyüket elfoglaló, illetve elhagyó utasoknak folyamatosan használniuk kell a beépített, illetve felszerelt kapaszkodókat.
8. Sem álló helyzetében, sem az autóbusz haladásakor az ajtónak támaszkodni, az ajtók nyitásához és zárásához szükséges területen tartózkodni, vagy a nyitást és zárást bármely más módon akadályozni nem szabad.
9. Nem szabad az autóbuszból kihajolni, kinyúlni, ajtaján vagy ablakán át bármilyen tárgyat kidobni.

A Szolgáltató megálló-, várakozó helyeken nyújtott szolgáltatásai és a felelőssége

A Szolgáltatónak, illetve a megálló-, várakozó helyek üzemeltetőjének felelőssége csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, várakozóhelyen – a be- és kiszállás esetét kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a Szolgáltató, illetve a megálló-, várakozó helyek üzemeltetője felróható magatartásának következménye.

IX. Fejezet

Ellenőrzés, pótdíj fizetés

1. A megváltott és kezelt, kezeltetett vagy ellenőrzésre felmutatott (a továbbiakban együtt: érvényesített) utazási igazolványt az utazás tartama alatt meg kell őrizni. Az érvényesített utazási igazolványt az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor – ellenőrzés céljából, a kedvezményes jegy váltására jogosító okmánnyal együtt – a Szolgáltató által az utazási igazolványok ellenőrzésre feljogosított személy (jegykezelő vagy ellenőr, a továbbiakban: ellenőr) részére, felhívására fel kell mutatni, vagy át kell adni. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.
2. 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, továbbá a jelen utazási feltételek szabályainak megtartását 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.

3. Törvény felhatalmazása alapján a Szolgáltató vagy megbízottja jogosult a személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben az utazásban részt vevő, menetdíjat meg nem fizető utas azonosíthatósága, a személyhez kötött utazási jogosultság ellenőrzése, valamint az utazási kedvezmények igénybevétele jogszerűségének megállapítása céljából az utazásban részt vevő utas azonosíthatóságához szükséges adatok megismerésére.
4. A Szolgáltató vagy megbízottja adat megismerési, adatkezelési jogosultsága az utazás alapjául szolgáló szerződés teljesítése érdekében a következő adatokra terjed ki:
 - a) jogosult természetes személyazonosító adatai (családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve) és lakcíme,
 - b) a jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója,
 - c) időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényesség időszaka vagy időpontja.
5. Az ellenőr jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbusz személyzetének az autóbusz ajtóinak kinyitását, illetve az autóbusz tovább haladását.
6. Annak az utasnak, aki
 - utazása alkalmával érvényesített utazási igazolvánnyal nem rendelkezik, vagy érvényes utazási igazolvány nélkül utazik,
 - a menetjegy váltását elmulasztotta,
 - aki az ellenőrzés alkalmával érvényes utazási igazolványát nem mutatja fel,
 - aki utazási igazolványt jogtalanul használ,
 - kedvezményt jogtalanul vesz igénybe,a teljes utazási viszonylatára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.
7. Az az utas, akinek pótdíjat kell fizetnie köteles személyazonosságát és lakcímét az ellenőrzést végző részére igazolni.
8. A pótdíjak összegét részletesen a Díjszabás tartalmazza.

X. Fejezet

Kézipoggyász

1. Az utas az autóbuszba kézipoggyászként egy személy által is könnyen hordozható 10 kg-nál nem nagyobb tömegű és egyik irányban sem terjedelmes (55xmx45cmx25cm) tárgyat vihet magával. Kivételt képeznek továbbá:
 - ródli, vagy
 - síléc, vagy
 - facsemete, vagy

- gyermekkosci, vagy
- egy db legfeljebb 5 kg töltetsúlyú propán-bután gázpalack.

2. A kézipoggyász összértéke az 50.000 Ft-ot nem haladhatja meg.
3. Az utas kézipoggyászát – ha azt nem a kezében vagy az ölében tartja – köteles úgy elhelyezni, hogy a többi utas kényelmét, testi épségét, a le- és felszállást ne zavarja és az autóbusz berendezésében kárt ne okozzon. A gázpalackot az autóbuszban zárt állapotban, védőkupakkal ellátva – állítva – úgy kell elhelyezni és rögzíteni, hogy el ne mozdulhasson.

Kézipoggyász ülőhelyen való elhelyezésével ülőhely nem foglalható el.

4. A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat – amennyiben az arra alkalmas – előzetesen kékításkába, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba kell elhelyezni vagy egyéb módon kell csomagolni.
5. A gyermekkoscit a kisgyermeket szállító utas az autóbuszban úgy köteles elhelyezni, hogy az el ne mozdulhasson.
6. Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz a tömegére és mérethatárára tekintet nélkül az autóbuszba kézipoggyászként akkor vihető be, ha ott megfelelően elhelyezhető.
7. Kézipoggyászként nem szállítható:
 - a) olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja,
 - b) olyan tárgy, amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el, vagy a többi utas egészségében, testi épségében, ruházatában, kézipoggyászában kárt okozhat,
 - c) a 175/2003. (X. 28.) Korm. rendelet a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szerint közforgalmú közlekedési eszközön birtoklásra tiltott eszközök, kivéve, amelyek a rendeletben meghatározott módon csomagolva, illetve elhelyezve birtokolhatók, és megfelelnek a csomagolásra, elhelyezésre vonatkozó feltételnek,
 - d) töltött lőfegyver.
8. A Szolgáltató megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely
 - a) az utasoknak kényelmetlenséget okozhat,
 - e) a járművet megrongálhatja vagy beszennyezheti.
9. A kézipoggyász őrzése az utas feladata.
10. Az autóbuszjárat személyzete a kézipoggyászt az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az utas kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be az autóbuszba.
11. Amennyiben az utas kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vitt az autóbuszba és ez az utazás során kiderül, azt a Szolgáltató kizárja a további szállításból. Ha az utas a szállításból kizárt tárgytól nem hajlandó megválni, a Szolgáltató az utast is kizárja az utazásból.

XI. Fejezet

Autóbuszba bevihető élő állatok

1. Élő állat olyan zárt szállítóeszközben szállítható, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg és biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki.
2. Az 1. pontban foglaltaktól eltérően, utasként egy kutya zárt szállítóeszköz nélkül szájkosárral, és pórázon vezetve is szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt az autóbuszjárat személyzetének vagy az ellenőrnek fel kell mutatnia.
3. A vakvezető, valamint a hatósági feladatok ellátását segítő kutyák az autóbuszon díjmentesen, és szájkosár nélkül is szállíthatók. A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni.
4. Az autóbuszba utasonként bevihető további élő állatok és szállításuk feltételei:
 - a) halak, a víz kiömlése ellen megfelelően biztosított tartályban,
 - b) kisebb madarak, papagájok és galambok, kalitkában elhelyezve,
 - c) egyéb apró állat kosárban, ládában vagy más alkalmas tartóban.

A Szolgáltató a forgalmi viszonyoktól függően az élő állatok szállítását tovább korlátozhatja.

5. Élő kacsa, liba vagy pulyka az autóbusz utasterében nem szállítható.
6. Beteg állat az autóbuszban nem vihető be.
7. Az autóbuszba bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni. Ha élő állat az utasokat magatartásával zavarhatja vagy számukra kényelmetlenséget okoz, a Szolgáltató az élő állatot a szállításból kizárhatja. A segítő kutya az utazásból csak akkor zárható ki, ha az ott tartózkodók testi épségét veszélyeztető magatartást tanúsít.

Ha az utas a szállításból kizárt állattól nem hajlandó megválni, a Szolgáltató az utast is kizárja az utazásból.

XII. Fejezet

Forgalmi zavar

1. Ha útközben a járat tovább haladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi, - az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve – a Szolgáltató a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodik.
2. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a Szolgáltató erről – a rendelkezésére álló eszközökkel és módon – az utasokat tájékoztatja.
3. A helyi önkormányzat a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok üzemeltetési és a Szolgáltató szerződéskötési kötelezettségét közérdekből, továbbá kényszerítő üzemi okból alapos indokkal részben vagy egészben korlátozhatja vagy felfüggesztheti. Ennek megtörténtéről a honlapján ad tájékoztatást.

XIII. Fejezet

Tájékoztatás az utazás során

1. A Szolgáltató utastájékoztató berendezések, tájékoztató eszközök alkalmazásával és/vagy a járat személyzet útján folyamatosan tájékoztatja az utasokat a járat célállomásáról, útvonaláról, esetleges közlekedési korlátozásáról vagy akadályáról.
2. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg szünetel, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a tájékoztatás a lehetséges és a helyileg szokásos módon történik, figyelemmel a menetrend módosítására vonatkozó szabályokra is. A járatok közlekedtetésének tartós elmaradásáról vagy útvonaluk hosszabb ideig tartó módosításáról a Szolgáltató a honlapján is tájékoztatást ad.

XIV. Fejezet

Menetdíj visszatérítése

1. Az utazásból kizárt (az autóbusról leszállított) utas részére a Szolgáltató sem a menetdíjat, sem annak egy részét nem téríti vissza. Nem kerül visszatérítésre a menetdíj vagy annak egy része akkor sem, ha az utas a tovább utazásáról azért mond le, mert kézipoggyászát vagy élő állatát kizárták az utazásból.
2. Elvesztett menetjegyért, bérletjegyért stb. visszatérítés nem jár és azok nem pótolhatók.
3. Abban az esetben, ha az utazási igazolvány a szolgáltató felelősségi körén belül keletkezett ok miatt rongálódott meg (pl: ellenőrzés közben) a Polgári Törvénykönyvben foglalt kárviselési szabályok értelmében a cserével kapcsolatos költség nem terheli az utast.
4. Utazási igazolványok visszaváltása
 - 4.1. Visszaváltani csak az érvényességi idő kezdete előtt, nem kezelt utazási igazolványt lehetséges.
 - 4.2. A szolgáltató csak havi bérletszelvények vásárlását teszi lehetővé. A bérletszelvények a hónap első napján 0:00 órától érvényesek. Az érvényességi idő kezdete előtt a szolgáltató 1. sz. melléklet szerinti Ügyfélszolgálati irodájában a bérletszelvény díjmentesen visszaváltható. Amennyiben a visszaváltást az ügyfél postai úton kéri, úgy a szolgáltató a postaköltséget felszámolja.
 - 4.3. Amennyiben az ügyfél névre szóló bérletszelvényből azonos időszakra tévedésből kettőt vásárolt, úgy a szolgáltató visszatérítés helyett az ügyfél kérésére díjmentesen elvégzi az egyik bérletszelvény tévesen megváltott időszakot követő időszakra való átdátumozását.
 - 4.4. A visszaváltás elbírálásának, az ügyfél erről történő tájékoztatásának, pozitív elbírálás esetén a visszatérítés teljesítésének határidője legfeljebb 15 munkanap.
 - 4.5. Menetjegyet kizárólag az autóbuszvezetőnél lehet váltani, az utazás megkezdése előtt. Az autóbusz vezető kiadaskor kezeli is a jegyet, így nincs mód annak visszaváltására.

XV. Fejezet

Felelősség

A.) Balesetből eredő felelősség

1. A Szolgáltató felelős, ha az utas az autóbuszon való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával az utazással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.
2. Ha az utas a V./2.-7. pontokban meghatározott okok valamelyikének fennállása (pld. az okot eltitkolva, az autóbusz személyzetét, illetve másokat megfélemlít) vagy a feltétel hiánya (pld. 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. A Szolgáltatónak, illetve a megállóhely, várakozóhely üzemeltetőjének felelőssége – a 2. pontban 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 üzemeltető felróható magatartásának következménye.
4. Az utasnak az utazással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a Szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléséből származó károkra is.
5. A Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.
6. A panaszok bejelenthetők szóban (személyesen) vagy írásban (levélben, faxon vagy e-mail-ben). Kárigény bejelentést a Szolgáltató csak írásban fogad el.

B.) Utastérbe bevitt kézipoggyászokért vagy élő állatokért való felelősség.

1. A Szolgáltató csak akkor felelős az autóbusz utastérbe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta.

A Szolgáltató a kézipoggyászból bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyi a kézipoggyászként az autóbuszba bevitt tárgyak összértéke lehet.

2. Szolgáltató nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A Szolgáltató nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért vagy élő állatért.

3. Az az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz - függetlenül az egyéb törvényes következményektől –, felelős a szabály megsértéséből származó károkért.
4. Amennyiben Szolgáltató felelőssége fennáll kerekesszékek, egyéb mozgást segítő berendezések vagy segédeszközök elvesztésében vagy megrongálódásában, úgy felelőssége arányában kártérítést kell nyújtania.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége teljes körű, úgy a kártérítésnek egyenlőnek kell lennie az elvesztett vagy megrongálódott berendezés vagy eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költségekkel.

- Szükség esetén mindent meg kell tenni ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében. A kerekesszékeknek, egyéb mozgást segítő berendezéseknek, vagy segédeszközöknek lehetőség szerint az elvesztett, vagy megrongálódott eszközökhöz vagy berendezésekhez hasonló műszaki és működési jellemzőkkel kell rendelkezniük.

C.) Autóbuszjárat késésért való felelősség

1. A Szolgáltató megtéríti

a járat 30 percet meghaladó késése esetén annak az utasnak a kárát, aki az autóbuszjáraton utazott és – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével - utazási igazolvánnyal rendelkezett, kivéve, ha

- a járatkimaradást, illetve késést a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok (pld. közlekedést hátráltató időjárási, út- és forgalmi viszonyok, mint: köd, hó, jég, a menetrend szerinti útvonalat érintő útlezárás, forgalmi torlódás stb.) idézte elő,
- úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben – a személy- és vagyonbiztonság, valamint a menetrend szerinti útvonal megtartásának elsődlegessége mellett – általában elvárható.

Az autóbuszjárat kimaradtnak tekintendő, ha egyáltalán nem, vagy 90 percet meghaladó késéssel indul arról a megállóhelyről, ahonnan az utas utazását megkezdeni szándékozott.

Kártérítési szempontból nem minősül járatkimaradásnak, illetve késésnek, ha az utasok tovább szállításáról a Szolgáltató oly módon gondoskodott, vagy arra más autóbuszjáratval lehetőség volt úgy, hogy az utas

- járat kimaradása esetén 90 percet,
- járat késése esetén 30 percet

meg nem haladó késéssel a célállomásra megérkezzék. Amennyiben járat kimaradása esetén az utas az itt említett módon célállomásra a járat eredeti menetrend szerinti érkezési idejétől számított 90 percet meg nem haladó késéssel megérkezik, a kártérítés szempontjából úgy kell tekinteni, mintha a kimaradt járatval utazott volna.

2. A kártérítés alapja a bizonyított kár.

D.) Az utas felelőssége

1. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, az autóbuszban, az autóbusz utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a Szolgáltatónak okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a Szolgáltató vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása következtében keletkezett, az autóbusz(ok) közlekedését gátló körülmények miatt a Szolgáltatót ért kárért is.
2. Ha az autóbuszjárat indulási idejére az utas nem jelentkezett, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék jelzésének elmulasztása miatti tovább utazásból származó kárért a Szolgáltató nem felelős.

XVI. fejezet

Díjszabás

1. A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás ellenértékéeként felszámítható díjakat, azok kiszámításának és alkalmazásának szabályait – mint a személyszállítási szerződés erre vonatkozó szerződési feltételeit – jelen Üzletszabályzat mellékletét képező Díjszabásban teszi közzé. A Díjszabás az ellátási felelős részéről a Szolgáltatóval között közszolgáltatási szerződésben foglalt díjakra, azok alkalmazására vonatkozó előírások, valamint az utazási kedvezményekről szóló jogszabályban foglaltak figyelembevételével kerül összeállításra.
2. A Díjszabás tartalmazza a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásban alkalmazott díjakat, az utazási kedvezményeket, az azok igénybevételére jogosult személyeket, az igénybevétel feltételeit, az alkalmazásra kerülő jegy- és bérletfajták kiadásának, használatának szabályait, érvényességüket, illetve érvénytelenségeik eseteit.
3. A Szolgáltató Tapolca város helyi autóbuszjáratain alkalmazott Díjszabását a 3. sz. melléklet tartalmazza.

XVII. fejezet

Menetrend

A menetrend tartalma

1. A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti járáttal történő utazásra vonatkozó ajánlatát menetrendbe foglalja, és abban teszi közzé.
2. A menetrend a járatok közlekedésének kezdő- és végpontjára, útvonalára, megállóhelyeire, közlekedési napjaira, indulási és érkezési időpontjaira, ezek, vagy az igénybevétel egyéb korlátozásaira, lehetőségeire, az igénybe vehető további szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és tájékoztatásokat tartalmazza. A járatok indulási és érkezési időpontjai helyett a napi első és utolsó járat indulási időpontja, valamint a köztes járat gyakoriság is közzé tehető.

3. A járatok menetrendje az ellátásért felelőssel – mint megrendelővel – (helyi közlekedésben: települési önkormányzat képviselő testülete) kötött Közszolgáltatási szerződés alapján készül, annak mellékletében szerepel. A járatok menetrendben foglaltak szerinti közlekedtetése a Szolgáltató számára kötelezettség.
4. A menetrend egy menetrendi időszakban hatályos. A menetrendi időszak általában egy év. Az időszak kezdetét és végét a Szolgáltató külön hirdeti meg, illetve kezdetét, valamint, ha előre ismert, a végét is a menetrenden vagy a menetrendet tartalmazó kiadványon, hirdetményen feltünteti.

Menetrend közzététele

1. A helyi közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok menetrendjét a Szolgáltató a megállókban kihelyezve, valamint www.tapolcaivgkft.hu című weboldalán teszi közzé.
2. A Szolgáltató menetrendje nyomtatott formában a bérlet árusító helyeken (1.sz. melléklet), elérhető.

A menetrend módosítása

1. A menetrend a menetrendi időszakon belül a szolgáltató és az ellátásért felelős megállapodása szerint módosítható.
2. A menetrendek módosításáról a Szolgáltató a honlapján, valamint a módosítással érintett megállóhelyeken hirdetmény útján ad tájékoztatást.
3. A közforgalmú helyi menetrend szerinti járatok menetrendjének módosítását a Szolgáltató a hatályba lépés előtt, az ellátásért felelős rendelkezése szerinti időtartammal korábban közzé teszi, kivéve, ha a módosításra előre nem látható, váratlan esemény vagy a Szolgáltató hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése a közzétételt késlelteti, továbbá, ha későbbi hatályba léptetésnek már nincsenek meg a feltételei.
4. Átmeneti (ideiglenes) menetrend változás szükségessége esetén (útlezárás, forgalomelterelés, javítási munkák stb. miatt) a járat által érintett megállóhelyeken kifüggesztett hirdetményben ad tájékoztatást a változásokról, kivéve, ha arra előre nem tervezhető, azonnal szükséges beavatkozás miatt van szükség, ami miatt a tájékoztatásra nincs lehetőség és a változtatás rövid időtartamú.

XVIII. fejezet

Biztosítás

1. A Szolgáltató az általa végzett menetrend szerinti helyi és helyközi járatok utasai részére a végzett szolgáltatás során bekövetkező baleset esetére a 4.sz. mellékletben megjelölt biztosító társasággal biztosítást kötött.
2. E biztosítási szolgáltatásra azok az utasok jogosultak, akik jogszerűen tartózkodnak az autóbuszokon (az adott járatra érvényes utazási igazolvánnyal, vagy díjmentes jogosultsággal rendelkeznek). A biztosítási időszak az autóbuszra való felszállás megkezdésétől a leszállás befejezéséig tart.

Biztosítási szolgáltatások

1. A biztosítóval kötött szerződés alapján biztosítási szolgáltatások, illetve kifizetések nyújtására kerülhet sor (a felvett jegyzőkönyvek, keletkezett kár alapján és a biztosító felülvizsgálatától függően).

Kárbejelentés, kárrendezés

1. Utasbaleset bekövetkezése esetén – amennyiben a körülmények ezt nem teszik lehetetlenné – az utas köteles a balesetet az autóbuszvezetőnek azonnal jelezni annak érdekében, hogy a bekövetkezés okai, és annak pontos körülményei a helyszínen tisztázhatók legyenek.
2. Az utasnak a balesetre vonatkozó bejelentését a lehető legrövidebb időn belül – akadályoztatás esetén legkésőbb az egészségügyi akadályoztatás megszűnését követően – meg kell ismételnie a Szolgáltató 2. számú mellékletében feltüntetett elérhetőségein és ügyintézési ideje alatt jegyzőkönyv felvételével.
3. A biztosítási szolgáltatások igénybe vételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani mindazokat az iratokat, amelyek a biztosítási esemény, jogosultság és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek.

XIX. fejezet

A panaszok káresemények bejelentése

1. Az utas, illetve a Szolgáltató bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) a Szolgáltatónak bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását. Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt Szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, megtörténtének helyét, idejét, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat. A panaszbejelentésben foglalt adatainak kezeléséhez a panaszbejelentéssel kapcsolatos eljárásban az utas a panasz aláírásával egyidejűleg hozzájárul. Amennyiben az utas panaszt kíván benyújtani, azt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak meghiúsulását követő három hónapon belül kell megtennie. A határidő túllépése jogvesztéssel jár.
2. Az utas panaszát, kárigényét a 2.sz. mellékletben meghatározott helyeken és címeken, valamint elérhetőségeken jelentheti be.

A Szolgáltató az utasforgalmi szolgáltatási helyein, valamint az autóbuszokon tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, a panasz ügyintézés helyéről és elérhetőségeiről.

3. A szóbeli panaszokat a Szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja.

Olyan esetben, amikor

- a panaszos a szóbeli bejelentésre tett vizsgálatral, annak kezelésével és eredményével nem ért egyet, az intézkedést nem fogadja el.
- az azonnali vizsgálatra nincs lehetőség,
- más jelen lévők a bejelentő állításával ellentéteset, illetve valamely esemény lefolyásáról mást állítanak, vagy
- a bejelentés tartalmával ellentétes tények a helyszínen azonnal megállapíthatók, a bejelentést, az azzal kapcsolatban végzett azonnali vizsgálatot és annak a bejelentő által el nem fogadott eredményét, illetve a bejelentéssel ellentétes állításokat, tényeket a Szolgáltató jegyzőkönyvbe foglalja, és valamennyi érintettel – továbbá lehetőleg tanúkkal – aláírítja és feljegyzi nevüket, lakcímüket. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek kell átadni.

Amennyiben a megtett szóbeli bejelentésre végzett vizsgálatral a bejelentő nem ért egyet, vagy az azonnali vizsgálatra nincs lehetőség, a bejelentést a Szolgáltató írásban rögzíti.

A panaszok kezelése, intézése

1. Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a Szolgáltató érdemben megvizsgálja. A panasz kézhezvételétől számított egy hónapon belül a Szolgáltatónak tájékoztatnia kell az utast arról, hogy panaszának helyt adtak, azt elutasították vagy még vizsgálják. Amennyiben a Szolgáltató 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 nem zárható le harminc napon belül, a Szolgáltató ezen időtartamon belül erről értesíti a bejelentőt, és tájékoztatja a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról. A végleges választ a Szolgáltató legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül megadja.

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

2. Amennyiben a Szolgáltató a panasz kivizsgálását követően azt állapítja meg, hogy az utas panasza tényszerű és indokolt volt, úgy az utas sérelmének orvoslása módjáról és mértékéről a panasz elbírálásával egyidejűleg tájékoztatja a panasztevőt.
3. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, azt a Szolgáltató nyolc napon belül az illetékesnek megküldi, és erről a bejelentőt tájékoztatja.
4. A Szolgáltató a panaszt lezáró dokumentumban tájékoztatja a panaszost, hogy panaszának elutasítása, vagy a válasz el nem fogadása esetén panaszát elbírálásra a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztályra nyújthatja be.
5. Ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, a panaszos a panaszát a 2. sz. mellékletben felsorolt helyeken teheti meg.

XX. fejezet

Menetdíjak megállapításának általános szabályai

1. Menetdíjak megállapítása.

A menetrend szerinti városi (helyi) autóbuszjáratokkal történő személyszállítás díjait a település önkormányzati testülete, mint ellátásért felelős, a közszolgáltatási szerződés keretében határozza meg a személyszállítási szolgáltató részére. A szolgáltató ezeket a díjakat közzé teszi.

2. Kedvezmények felhasználása.

A kedvezmények csak az igénybevételre jogosító érvényes jogosultsági igazolás alapján igényelhetők.

A Szolgáltató a kedvezmény igénybevételének elbírálásához szükséges igazolásokat, azok érvényességét ellenőrizheti. Ha a kedvezmény jogosságának vagy az igazolvány jogos használatának megállapításához ez szükséges, a Szolgáltató a személyi igazolvány felmutatását is kérheti.

Ha jegyvizsgálatkor vagy ellenőrzéskor megállapításra kerül, hogy valamely (pld. díjtalan utazásra jogosító) utazási kedvezményt arra jogosulatlan személy veszi igénybe, vagy a kedvezményre jogosító igazolvány érvényesítése nem megfelelő, illetve azt önkényesen módosították, abban illetéktelen javítás, törlés történt, továbbá ha olyan mértékben megrongálódott, hogy érvényességét megállapítani nem lehet, a Szolgáltató az utast jegy nélküli személynek tekinti, és menetdíjat valamint pótdíjat kell fizetnie.

Ha az utas több jogcímen is jogosult a kedvezmény igénybevételére, ugyanazon utazáshoz - ha a kedvezményre ettől eltérő szabályozás nincs – csak egy, általa választott kedvezményt vehet igénybe.

3. A menetdíjak tartalma

A városi (helyi) autóbusz-közlekedés díjai az általános forgalmi adót magukban foglalják.

4. Utazási igazolvány elvesztése, bevonása

Elveszett, illetve érvénytelenség vagy jogosulatlan használat miatt bevont utazási igazolványt, vagy annak használatához szükséges egyéb igazolványt, igazolást a Szolgáltató nem pótol, árát nem téríti vissza és kártérítést sem fizet.

Utazási igazolványok, igazolványok érvénytelensége

1. A menetjegyek érvénytelenségének általános esetei

Érvénytelen a menetjegy, ha

- a) az nem eredeti;
- b) azt önkényesen módosították, abban illetéktelen javítás, törlés történt;
- c) azt az utazás megkezdése után átruházták;
- d) olyan mértékben megrongálták, hogy érvényességét megállapítani nem lehet, emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált;

Az a)-d) pontokban felsorolt esetekben a Szolgáltató a menetjegyet bevonja.

2. Névre szóló bérletek érvénytelensége

Érvénytelen a névre szóló bérlet, ha

- a) az nem eredeti;
- b) azt, vagy annak bármely érvényességi adatát önkényesen módosították, abban illetéktelen törlés, javítás történt;

- c) azzal nem a jogos tulajdonosa utazik, illetve a tulajdonos kilétét egyértelműen megállapítani nem lehet;
- d) olyan mértékben megrongálták, vagy megrongálódott, hogy érvényességét megállapítani nem lehet, emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált;
- e) a használatához az utas a Szolgáltató által az Üzletszabályzatában erre meghatározott, és érvényesített igazolványt, azonosító vagy jogosító kártyát stb. (továbbiakban együtt: bérlet-igazolvány) nem tud felmutatni,
- f) az utas nem az érvénytartamán belül használja a bérletet utazásra;
- g) a bérlet érvényessége más településen belüli helyi utazásokra és/vagy más szolgáltató autóbusszjáratára, illetve más közlekedési eszközön való utazásra terjed ki.
- h) a bérletről a bérlet-igazolvány bérlettel való összetartozást kifejező megjelölése (sorszám, egyéb azonosító jel) hiányzik.

Az a) – d) pontokban említett esetekben ellenőrzéskor a Szolgáltató a bérletet bevonja.

3. Igazolványok, jogosultsági igazolások érvénytelensége

4.6. Bérletek használatához szükséges bérlet-igazolványok érvénytelensége

Érvénytelen a bérlet-igazolvány, ha

- a) az nem eredeti,
- b) azt, vagy annak bármely adatát önkényesen módosították, abban illetéktelen törlés, javítás történt,
- c) azt nem a jogos tulajdonosa használja, illetve a tulajdonos kilétét egyértelműen megállapítani nem lehet,
- d) olyan mértékben megrongálták vagy megrongálódott, hogy érvényességét megállapítani nem lehet, emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált,
- e) érvényessége lejárt, mert az érvényességi ideje eltelt, vagy más okból a Szolgáltató az érvényességét a lejáratú idő előtt megszüntette, és erről tájékoztatást adott.

Az a) – d) pontokban említett esetekben ellenőrzéskor a bérlet-igazolvány bevonásra kerül.

4.7. Kedvezményes bérlethez szükséges jogosultsági igazolások érvénytelensége

Érvénytelen bármely, a bérletkedvezmény jogos igénybevételének igazolására meghatározott bármely igazolvány, igazolás, utalvány vagy más egyéb okmány, dokumentum stb. (továbbiakban: jogosultsági igazolvány) utazási kedvezmény felhasználásához, ha

- a) az nem eredeti,
- b) azt, vagy annak bármely adatát önkényesen módosították, abban illetéktelen törlés, javítás történt,
- c) azt nem a jogos tulajdonosa vagy használatára jogosult személy használja, illetve a tulajdonos vagy használója kilétét egyértelműen megállapítani nem lehet, ide értve azt az esetet is, amikor az azon feltüntetett tulajdonos, illetve a használatára jogosult más személy a személyi azonosságát, a használatra való jogosultságát nem igazolja,
- d) olyan mértékben megrongálták vagy megrongálódott, hogy érvényességét megállapítani nem lehet, emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált,
- d.) nem érvényességi idejük alatt -érvényességük kezdete előtt, illetve az érvényesség lejáratát követően, vagy a felhasználás időszakára vonatkozó érvényesítés nélkül) használják a kedvezmény jogszerű igénybevételének és feltételeinek igazolására.

4.8. Pótdíj fizetés érvénytelen utazási igazolvány, bérlet-igazolvány és jogosultsági igazolás használata esetén.

4. Pótdíj

Az utazási igazolványok, bérlet-igazolások és jogosultsági igazolások érvénytelensége esetén az utasnak a menetdíjon felül pótdíjat kell fizetnie.

A pótdíjak összegeit és felszámításának eseteit a 3.számú melléklet tartalmazza.

Általános menetdíjak

1. Menetjegy

1.1. Jogosultság

Teljes árú menetjegyet bárki, bármilyen célú utazásra használhat. Annak az utasnak, aki utazásához más érvényes utazási igazolvánnyal nem rendelkezik, menetjegyet kell váltania, illetve használnia.

1.2. A menetjegy ára

A teljes árú menetjegy árát a 3. sz. melléklet tartalmazza.

1.3. A menetjegy érvényessége

A menetjegy azon az autóbuszjáraton érvényes, amelyen azt kiadták.

A menetjegy a városi (helyi) autóbuszvonal teljes hosszán érvényes, jogosít utazásra.

1.4. Közbeeső megállóhelyen le- és felszállás, útmegszakítás

Az utazás a menetjeggyel a vonal (vonalszakasz) közbeeső megállóhelyein megkezdhető, illetve befejezhető. Útmegszakítás esetén a menetjegy a további útszakaszra érvényességét veszti.

1.5. Használatra jogosultság

A menetjegy használatára az jogosult, aki azzal az utazást megkezdte.

2. Névre szóló bérletek

2.1. Jogosultság

A névre szóló bérletek váltására bárki jogosult, használatának feltételeit 2.7. pont tartalmazza.

2.2. A bérlet ára

A teljes árú bérlet árát a 3. sz. melléklet tartalmazza.

2.3. Érvényességi terület

A Szolgáltató által üzemeltetett minden járaton és viszonylaton.

2.4. Érvénytartam

A névre szóló bérletek időbeli érvényességét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

2.5. Közbeeső megállóhelyen le- és felszállás, útmegszakítás

A névre szóló bérlettel az utazás az érvényességi területen belül a vonal(ak) közbeeső megállóhelyein megkezdhető, illetve befejezhető. A bérlettel az utazás megszakítható.

2.6. Utazások száma

A névre szóló bérletek – érvénytartamukon belül – korlátlan számú utazásra jogosítanak.

2.7. Jogosultság igazolása

A névre szóló bérleteket utazásra csak tulajdonosuk használhatja. A bérlettel történő utazáskor a használati jogosultságot

- ha a tulajdonos nevét a bérlet tartalmazza, a személyazonosság igazolásával,
- egyéb a Szolgáltató által az Üzletszabályzatában erre meghatározott és érvényesített igazolvánnyal, azonosító vagy jogosító kártyával stb. (továbbiakban: bérletigazolvány) igazolni kell. A bérlettel történő első utazás megkezdése előtt arra – az azzal való együttes érvényességre való utalásként – a Szolgáltató által az Üzletszabályzatában erre meghatározott igazolvány, azonosító vagy jogosító kártya bérlettel való összetartozást kifejező megjelölését (sorszám, egyéb azonosító jel) tollal vagy golyóstollal fel kell tüntetni.

Kedvezmények

1. Gyermekkedvezménye

1.1. Jogosultság

Városi (helyi) autóbusszjáratokon a gyermekek – felnőtt kíséretében – 6. éves korig kedvezményesen utazhatnak.

1.2. A kedvezmény mértéke

Az igényjogosult gyermekek a városi (helyi) autóbusszjáratokon díjtalanul utazhatnak.

1.3. Jogosultság igazolása

A gyermek életkorát a kísérő szülőnek a gyermek adatait is tartalmazó igazolványával vagy a gyermek saját nevére szóló, az életkorra utaló adatot tartalmazó igazolványával igazolhatja. Jogosultság tekintetében az utazás napján betöltött életkor a mérvadó.

2. Tanuló- és gyermekkedvezménye

2.1. Jogosultság

A tanulók és gyermekek bérletkedvezményére jogosultak:

- a) az oktatási intézmények nappali és esti tagozatos tanulói (hallgatói), ha érvényes diákigazolvánnyal vagy az azt helyettesítő, a tanintézet által kiadott „Igazolás”-sal rendelkeznek,
- b) a 6-14 éves korú gyermekek,
- c) azok a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező (2007. évi I. törvény 1.§. a/ pontja) tanulók és hallgatók, akik olyan alap-, közép-, illetve felsőfokú oktatási intézmény nappali vagy esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásában vesznek részt, amely az Európai Unióban, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely államban vagy nemzetközi megállapodás alapján más olyan államban történik, amelynek állampolgáraival azonos jogállást élveznek.

2.2. A kedvezmény mértéke

A tanulók és gyermekek bérletkedvezményére jogosult személyek az adott települési önkormányzata által meghatározott, a szolgáltató által közzétett, az adott település teljes

hálózatán korlátlan számú utazásra érvényes, kedvezményes „Tanulók bérlete” által nyújtott kedvezményre jogosultak.

A kedvezményes bérletek árait a 3. sz. melléklet tartalmazza.

2.3. A kedvezményes bérlet használatára vonatkozó jogosultság

A tanulók, hallgatók kedvezményes bérletét csak jogos tulajdonosa használhatja. A bérlettel történő utazáskor a használati és a kedvezményre való jogosultságot az érvényes diákigazolvánnyal vagy az azt helyettesítő, a tanintézet által kiadott „Igazolás”-sal és a személyazonosság igazolásával, azonosító vagy jogosító kártyával stb. igazolni kell. A bérlettel történő első utazás megkezdése előtt arra – az azzal való együttes érvényességre való utalásként – az érvényes diákigazolvány vagy az azt helyettesítő, a tanintézet által kiadott „Igazolás” sorszámát (sorszám, egyéb azonosító jel) tollal vagy golyóstollal fel kell tüntetni.

A felsőoktatási intézmények hallgatóinak diákigazolványát félévenként, az egyéb iskolák tanulóinak diákigazolványát pedig tanévenként érvényesítik. A tankötelezettség felső határát még el nem ért életkorú tanulók diákigazolványát az oktatási intézmények külön nem érvényesítik. Ezen tanulók diákigazolványának érvényességét az azon szereplő születési időpont alapján kell megállapítani.

A tanulók, hallgatók bérletkedvezménye tekintetében a tanév I. félévére érvényesített diákigazolvány a tanév kezdetétől, illetve az érvényesítés napjától a következő év március 31-ig érvényes. A diákigazolvány valamely tanévre, illetve a tanév II. félévére vonatkozó érvényessége az érvényesítéstől a tanévet követő október 31-ig tart. A közoktatási diákigazolvány külön érvényesítés nélkül érvényes azt a tanévet követő október 31-ig, amelyben a tanuló a tankötelezettsége felső határát elérte.

A diákigazolványt helyettesítő vagy pótló, a tanintézet által kiadott és ideiglenes diákigazolványnak tekintendő „Igazolás”-on az érvényességének utolsó naptári napja feltüntetésre kerül.

3. Nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak kedvezménye

3.1. Jogosultság

A nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak (továbbiakban együtt: nyugdíjasok) kedvezményre jogosultak:

a) az a személy, aki

aa) a társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről szóló 1997. évi LXXX. törvény 4.§.f) pontja alapján saját jogú nyugellátásban, valamint azzal azonos elbírálás alá eső ellátásban részesül.

ab) a társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 6.§. (2) bekezdése szerinti hozzátartozói nyugellátásban részesül.

ac) 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,

ad) 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,

ae) rokkantsági ellátásban részesül, amennyiben 2011. december 31-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31-én III. csoportos rokkantsági nyugdíjra, vagy rendszeres szociális járadékra volt jogosult,

af) rokkantsági járadékban, nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesül,

- b) külföldről hazatelepült magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban,
- c) nyugdíjsegélyben részesülő egyházi személy,
- d) gyám és gyámolt személy, gondnok és gondnokolt személy,
- e) az a személy, aki az aktív korúak ellátására jogosult, ha munkaviszonyban nem áll, a jegyző igazolása szerint,
- f) a rokkantsági járadékos, ha ezt a körülményt a lakóhelye szerinti illetékes önkormányzat jegyzője igazolja.

3.2. A kedvezmény mértéke

A 3.1. pontban meghatározott személyek az adott települési önkormányzata által meghatározott, a Szolgáltató által közzétett, az adott település teljes hálózatán korlátlan számú utazásra érvényes, kedvezményes „Nyugdíjasok bérlete” által nyújtott kedvezményre jogosultak.

A kedvezményes bérletek árait a 3. sz melléklet tartalmazza.

3.3. A kedvezményes bérlet használatára vonatkozó jogosultság

A nyugdíjasok kedvezményes bérletét csak jogos tulajdonosa használhatja. A bérlettel történő utazáskor a használati és a kedvezményre való jogosultságot azonosító vagy jogosító kártyával stb. igazolni kell. A bérlettel történő első utazás megkezdése előtt arra – az azzal való együttes érvényességre való utalásként – a Szolgáltató által az Üzletszabályzatában erre meghatározott igazolvány, azonosító vagy jogosító kártya bérlettel való összetartozást kifejező megjelölését (sorszám, egyéb azonosító jel) tollal vagy golyóstollal fel kell tüntetni.

4. 65. éven felüli magyar és egyes külföldi állampolgárok kedvezménye

4.1. Jogosultság

a kedvezményre a 65. életévük betöltése napjától a magyar állampolgárok, a menekültek, a letelepedett jogállású személyek, a külön törvény meghatározása szerint (2007. évi. I. törvény 1.§. a/pontja) a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek, valamint nemzetközi szerződés alapján a szerződés hatálya alá tartozó külföldi állampolgárok jogosultak.

Jogosultak még erre a kedvezményre a magyar jogszabályok alapján a nyugdíjfolyósító szerv által megállapított nyugellátásban részesülő 65. éven felüli külföldi állampolgárok a nyugdíjfolyósító szerv igazolása alapján.

4.2. A kedvezmény mértéke

A 4.1. pontban meghatározott kedvezményre jogosult 65. éven felüliek a városi (helyi) autóbuszjáratokon díjtalanul utazhatnak.

4.3. Jogosultság igazolása

A 65. évet betöltött magyar állampolgárok jogosultságukat személyi igazolványukkal vagy más, a személyi azonosságot, életkort és állampolgárságot igazoló arcképes hatósági igazolvánnyal (pl. útlevél) igazolhatják. Ezen felül a külföldről hazatelepült személyeknek a hazatelepülést, a menekülteknek a menekült helyzetet tartózkodási engedélyükkel is igazolniuk kell. A külföldi állampolgároknak személyazonosságukat, állampolgárságukat, életkorukat, valamint ha a nemzetközi szerződés, illetve a 4.1. pont a kedvezményhez más feltételt is meghatároz, a feltétel meglétét kell igazolniuk. Jogosultság tekintetében az utazás napján betöltött életkor a mérvadó.

5. Fogyatékkal élők és kísérőik kedvezménye

5.1. Jogosultság

A fogyatékkal élők általános menetjegy kedvezményére jogosult

- a) az a vak személy, aki külön jogszabályban meghatározott vakok személyi járadékában részesül, az erről szóló igazolás alapján, vagy a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének érvényes tagsági igazolványával rendelkezik.
- b) a hallássérült személy, ha a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik.
- c) aki után szülője vagy eltartója magasabb összegű családi pótlékban részesül, az ezt bizonyító okirat alapján,
- d) aki az 1998. évi XXVI. törvény alapján fogyatékosági támogatásban részesül, a Magyar Államkincstár területi szervének erre vonatkozó igazolása (határozata) alapján,
- e) az a) – d) pontban meghatározott személlyel együtt utazó személy (kísérő).

5.2. A kedvezmény mértéke

Az 5.1. pontban meghatározott személyek a városi (helyi) autóbuszjáratokon díjtalanul utazhatnak.

5.3. Jogosultság igazolása

A kedvezményre jogosult vakok, a magasabb összegű családi pótlékban részesülők, továbbá az 1998. évi XXVI. törvény alapján súlyos fogyatékosági támogatásban részesülő személyek és ezek kísérői a jogosultságukat a Magyar Államkincstár vagy területi szervei által kiadott sorszámozott „Hatósági Igazolvánnyal” vagy az ideiglenes használatra kiadott „Hatósági bizonyítvány”-nyal és személyi azonosságuk igazolásával igazolhatják. A Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezők és kísérőik a jogosultságukat ezzel az igazolvánnyal igazolhatják.

A hallássérültek jogosultságukat a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége arcképes tagsági igazolványának egyidejű felmutatásával igazolhatják. Az igazolványt évenként érvényesíteni kell. Az előző évi érvényesítéssel az igazolvány a tárgy évben március 31-ig jogosít utazásra.

A kísérő személyazonosságát a Szolgáltató nem vizsgálja, Kísérőnek az a személy tekinthető, aki a kedvezményre jogosult személlyel együtt utazik.

Egyéb díjak

1. Kézipoggyász szállítási díja

Az utasnak az autóbuszba bevihető kézipoggyászát a Szolgáltató díjtalanul szállítja.

2. Élő állat szállítási díja

Az élő állat/kutya szállítási díját a 3.sz. Melléklet tartalmazza.

A Tapolcai Városgazdálkodási Kft. helyijárat bérlet árusító helyei:

**Tapolcai Városgazdálkodási Kft.
Ügyfélszolgálati Iroda
8300. Tapolca, Arany J. u. 1.**

Nyitva tartása:

hétfő-kedd-csütörtök:	07.30 - 16.00 óra	pénztár: 07.30 - 15.45 óra
szerda:	07.00 - 19.00 óra	07.00 - 18.45 óra
péntek:	07.30 - 13.30 óra	07.30 - 13.15 óra

8303 Tapolca - Kisposta, Lesence u. 7/A. sz. társasház lépcsőháza mellett

Nyitva tartása:

hétfő – péntek 13.00 – 17.00 óra

A Tapolcai Városgazdálkodási Kft. helyijárataira érvényes bérletek kizárólag csak a felsorolt helyeken vásárolhatók!

A teljes árú és a nyugdíjas bérletekhez szükséges bérletigazolványok kizárólag az Ügyfélszolgálati Irodában készíttethetők.

A Tapolcai Városgazdálkodási Kft. helyijárataira érvényes mentjegyek kizárólag az autóbuszokon, a gépkocsivezetőknél vásárolhatók!

Az utas panaszával a következő szervekhez fordulhat:

Tapolcai Városgazdálkodási Kft.
Székhely: 8300. Tapolca, Berzsenyi u. 9.
Telefon/fax: 87/414-242
E-mail cím: helyijarat@vgkft.t-online.hu

Tapolca Város Jegyzője
Tapolca Város Polgármesteri Hivatala
Székhely: 8300. Tapolca, Hősök tere 15.
levelezési cím:8300. Tapolca, Hősök tere 15.
Telefon: 87/510-126
Fax: 87/511-164
E-mail cím: polghiv@tapolca.hu
Honlap: www.tapolca.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal
Veszprémi Járási Hivatal
Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8200. Veszprém, Mindszenty József u. 3-5.
Levelezési cím: 8210. Veszprém, Pf. 2184.
Telefon: +36/88/550-510.
E-mail: veszprem.foglalkoztatas@veszprem.gov.hu

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium
Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály
Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.
Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1.
E-mail cím: puf@nfm.gov.hu
tel.: +36 1 373 1405

Díjszabás:

A menetrend szerinti helyi autóbusz közlekedés 2018. április 1-től érvényes hatósági árai:

Szakaszhatár nélküli vonaljegy:	245.- Ft
Összvonalas teljes áru havi bérlet:	4.500,- Ft
Tanuló és nyugdíjas havi bérlet:	1.950,- Ft
Kutyaszállítás díja (kivéve vakvezető és rendőr)	245.- Ft

A menetjegyek és a bérletek díjai a hatályos adó jogszabályoknak megfelelő adót is tartalmazzák.

A szolgáltató az Összvonalas teljes áru havi bérlet, valamint a Nyugdíjas havi bérlet jogosultságának igazolásához díjmentesen fényképes bérletigazolványt készít a kérelmező részére. A havi bérletszelvények csak ezen igazolvány bemutatásával használhatók.

A megállapított menetdíjon felül:

5.000,- Ft pótdíjat köteles fizetni, aki:

Jegy nélkül, érvénytelen jeggyel, vagy érvénytelen utazási igazolvánnyal kísérli meg az utazást, illetve valamilyen kedvezményt jogtalanul vesz igénybe. A pótdíj összege 2.500,- Ft-ra mérséklődik, ha az 1. sz melléklet szerinti Ügyfélszolgálati irodában kettő munkanapon belül kifizetik. A pótdíj összeg 500,- Ft-ra mérséklődik, ha az utas egyébként rendelkezik a tárgyi időszakra érvényes bérletjeggyel, és kettő munkanapon belül a szolgáltató által megjelölt helyen és időben bemutatja.

1.500,- Ft helyszíni pótdíjat köteles fizetni, aki:

Poggyással, ruházatával vagy más módon az autóbusz utasterét beszennyezi.

A pótdíjak beszedéséről a Tapolcai Városgazdálkodási Kft. gondoskodik.

A Tapolcai Városgazdálkodási Kft. utasai részére kötött biztosítási szolgáltatás

1. Biztosítási Szolgáltatás megnevezése: Kötelező gépjármű-felelősség biztosítás

2. Szolgáltatást nyújtó biztosító társaság:

Neve: Generali Biztosító Zrt
Székhelye: 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.
Adószáma: 10308024-4-44
Bankszámla szám: Raiffeisen Bank 12001008-00100594-00100008
Cégjegyzék szám: 01-10-041305

3. Érvényes:

A biztosítási védelem az utazás tartama alatt bekövetkezett balesetekre terjed ki.

4. Biztosítottak:

Biztosítottak a menetrend szerinti autóbuszokon utazó személyek.

5. Biztosítási szolgáltatások:

- egy biztosítási esemény vonatkozásában személyi sérülés esetén: a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvényben rögzített biztosítási összeg,
- egy biztosítási esemény vonatkozásában dologi károk esetén: a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvényben rögzített biztosítási összeg,

A Tapolcai Városgazdálkodási Kft. elérhetőségei, székhelye:

Tapolcai Városgazdálkodási Kft.

Cím: 8300. Tapolca, Berzsényi u. 9.

Telefon/fax: 87-414-242

Cégjegyzék száma: 19-09-502963

Bankszámla száma: OTP 11748052-20020866