

**UTAZÁSI FELTÉTELEK A Transport-R Bt. AUTÓBUSZAINAK BELFÖLDI ÉS
NEMZETKÖZI KÜLÖNJÁRATI FORGALOMBAN TÖRTÉNŐ
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

(A dőlt betűvel szedett szöveg a 20/1981.(VI.19.) Mt. sz. rendelet szövege.)

I. Utazási jogosultság, utazási szerződés

1. Az autóbuszokon - a következő kivételekkel és feltételekkel - bárki utazhat:

a) Az utazásban fertőző beteg nem vehet részt.

b) 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy csak kísérővel utazhat 20/1981. (VI.19.) Mt. r. 6 éven aluli gyermekek csoportos utazásánál minden 10 fő gyermekhez legalább egy fő kísérőt kell biztosítani.

A kísérővel utazó gyermekek és a magatehetetlen személyek autóbuszban való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő/k/nek kell gondoskodni.

Az a)-b) pontokban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérést szükségessé tevő okok fennállását az autóbuszjárat személyzete nem vizsgálja. Ha az utas ezen okok valamelyikének fennállása esetén az autóbuszjáratra mégis felszáll (pl. az okot eltitkolva, az autóbusz személyzetét, illetve másokat megfélemlítve), az abból következően elszemvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szállítónak okozott károkat maga, illetve gondnoka, gyámja stb. viseli.

2. Az utazásból kizárható

a) az ittas személy,

b) aki botrányosan viselkedik, vagy más hasonló okból utastársai terhére van,

c) aki az utazási feltételeket nem tartja meg. 20/1981. (VI.19.) Mt. r.

Utazásból való kizárás csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen történhet.

II. Fel- és leszállás, helyfoglalás

1. A közlekedési vállalat a járással a személyszállítást köteles elvállalni, amennyiben az utazó felekkel erre érvényes szerződést kötött, vagy írásos visszaigazolást adott. Ha a járással a jelentkező összes utas nem szállítható el, a közlekedési vállalatot a szerződéskötési kötelezettség a jármű befogadóképességéig terheli. 20/1981. (VI.19.) Mt. r. Ilyen esetben a várakozók részére az autóbuszjárat személyzete tájékoztatást ad az egyéb utazási lehetőségekről, illetve külön díjazás ellenében további autóbust-(okat) állít ki.

2. Az utasok elszállításának sorrendje a következő:

a) akik a járatra helyüket előzetesen biztosították,

b) akik előre váltott jeggyel rendelkeznek,

c) akik nagyobb távolságra utaznak;

azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó. 20/1981.(VI.19) Mt. r. Ezen belül a szállító a kisgyermekkel utazók, vakok, terhes anyák, mozgássérültek részére elsőbbséget biztosít.

3. Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt előzetesen biztosította vagy a fennmaradó ülőhelyeket más utasok nem foglalták el. A 4 éven aluli gyermekek - biztonságuk érdekében - kísérőjük ölében utazhatnak, illetve külön ülésen mózeskosárban, gyermekülésben, stb. elhelyezve. A kísérővel utazó gyermekek elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő tartozik gondoskodni.

4. Aki több ülőhelyet foglal el, mint amennyi őt megilleti, annak a lefoglalt ülőhelyről az odahelyezett tárgyat el kell távolítania és az ülőhelyet más utasnak át kell engednie.

5. A társaság egyes autóbuszjárataira lehetővé teszi férő-, illetve ülőhely előzetes foglalását. Az ilyen módon lefoglalt ülőhelyeket a szállító az elővételi jeggyel rendelkező utas számára fenntartja. Ha elővételi jeggyel nem rendelkező utas a fenntartott ülőhelyet elfoglalja, azt a helyjegy (elővételi jegy) felmutatójának át kell engednie.

6. Az utasnak a fel- és leszállás helyileg meghatározott rendjét (ajtók használata stb.) meg kell tartania.

7. Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az utasoknak csak az autóbuszjárat személyzete engedélyével szabad kiszállniuk.

8. Ha az autóbuszjárat indulási idejére vagy ha a közölt tartózkodási idő leteltével az utas nem jelentkezett, a lemaradásból, származó kárért a szállító nem felelős.

III. Az utas magatartása

1. Az autóbuszon szennyezett ruházattal, szennyezést okozó kézipoggyással utazni vagy más olyan magatartást tanúsítani nem szabad, amely az autóbuszt, annak felszerelési tárgyait, más utasok ruházatát, kézipoggyászát beszennyezheti vagy azokban kárt okozhat. Annak, aki a járművet poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi, pótdíjat kell fizetnie.

2. Az autóbuszban, valamint az autóbuszállomások területén bármilyen árut, szolgáltatást csak a szállító engedélyével szabad árusítani. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni vagy bármilyen eszközzel, tárggyal, játékszerrel zajt okozni nem szabad.

3. Az ablakok, szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy a fűtés, hűtés szabályozása kérdésében az autóbuszjárat személyzete az utasok többségének kívánságát figyelembe véve intézkedik. Az utastér központi világítását az autóbuszvezető - ha az őt a vezetésben zavarja - lakott területen kívül kapcsolhatja.

4. Autóbuszban rádiót, magnetofont vagy hasonló készüléket üzemeltetni csak olyan módon szabad (pl. fülhallgatóval), hogy a többi utas ne hallja.

5. A z autóbuszjáraton dohányozni (cigarettaozni, szivarozni és pipázni) nem szabad.

6. Az utasnak a hatósági eljárási szabályokhoz igazodni kell, valamint a kézi- és útipoggyász esetenként szükséges hatósági kezeléséről magának kell gondoskodni. Ennek elmulasztása az utazást nem hátráltathatja.

7. Ha az utas magatartásával a közlekedést és a szolgáltatást akadályozza és ebből a szállítónak kára származik, azt az utasra áthárítja.

8. Aki az autóbuszban, vagy a szállító berendezési, felszerelési tárgyaiban kárt okoz vagy azokat rendellenesen beszennyezi, köteles a takarítási, tisztítási, helyreállítási, illetve pótlási költségeket megtéríteni.

IV. Kézipoggyász

1. Az utasok kézipoggyászt vihetnek magukkal. [20/1981. (VI. 19.) Mt. sz. r.]

Kézipoggyásznak minősül az az egy személy által is könnyen hordozható, 10 kg-nál nem nagyobb

tömegű és egyik irányban sem terjedelmes tárgy, amelyet az utas az autóbuszba magával visz.

2. Kézipoggyászként nem szállítható a) olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, b) olyan tárgy, amely méreténél vagy súlyánál fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el, vagy a többi utas egészségében, testi épségében, ruházatában, kézipoggyászában kárt okozhat, c) töltött lőfegyver. [20/1981. (VI. 19.) Mt. sz. r.]

3. A szállító megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely a) az utasoknak kényelmetlenséget okozhat, b) a járművet megrongálhatja, vagy beszennyezheti. [20/1981. (VI. 19.) Mt. sz. r.]

4. Az utas kézipoggyászát elsősorban kezében, ölében tartva szállíthatja, ha azonban ez nem lehetséges, köteles azt úgy elhelyezni, hogy a többi utas testi épségét ne veszélyeztesse, kényelmét a legkevésbé zavarja, és az autóbusz berendezésében kárt ne okozzon. Kézipoggyász ülőhelyre nem helyezhető. A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat - amennyiben az arra alkalmas - előzetesen kizárólag, bőröndbe, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba, átkötött (bevarrt) batyuba kell elhelyezni vagy egyéb módon kell csomagolni.

5. Egyes kézipoggyászokra vonatkozó különleges feltételek:

a) Kisgyermek szállítására használt ún. mózes kosár, gyermekülés, az autóbuszba bevihető; gyermekocsi csak akkor vihető kézipoggyászként az autóbusz utasterébe, ha ott megfelelően elhelyezhető. (Az ezekben elhelyezett kisgyermek biztonságos elhelyezése és felügyelete minden esetben az utas /kísérő/ feladata).

b) Az ülőhelyek feletti poggyásztartóban nem helyezhető el folyadékkal töltött edény vagy azt tartalmazó csomag, továbbá olyan tárgy, amely elmozdulhat vagy a poggyásztartó túlterhelését okozhatja. e) Rokkantocsi az autóbuszba kézipoggyászként akkor vihető be, ha ott megfelelően elhelyezhető.

6. A kézipoggyász őrzése az utas feladata.

7. A kézipoggyászban bekövetkezett, valamint a kézipoggyász által harmadik személynek okozott kárért a szállító csak jogszabály alapján vagy vétkesség esetén felelős. A szállító a kézipoggyászban bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyit útipoggyász teljes elvesztése esetén kellene fizetnie.

8. Annak az utasnak, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, függetlenül az egyéb törvényes következményektől - felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

9. 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.

10. Kézipoggyászként az autóbuszba be nem vihető tárgy útipoggyászként feladható, ha az autóbuszjárat útipoggyász-fuvarozást végez és az arra vonatkozó feltételek azt nem tiltják.

V. Útipoggyász szállítása

1. Az utas ha a járással utazik poggyászát feladhatja (útipoggyász). [20/1981. (VI. 19.) Mt. sz. r.] Nem igényelhető útipoggyász szállítása olyan autóbuszon, amely poggyásztartóval, poggyászszekekkel, nincs felszerelve, illetőleg az útipoggyász elhelyezésére nincs más erre alkalmas hely. Az útipoggyászok továbbítása általában az autóbuszba beépített poggyászszekekben elhelyezve történik. Az autóbusz típusától, kialakításától, felszereltségétől függően az útipoggyászok továbbítására szolgáló hely ettől eltérő is lehet. (utánfutó)

2. Útipoggyászként olyan tárgyak adhatók fel, amelyek bőröndbe, kizárólag, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba, átkötött (bevarrt) batyuba vagy egyéb alkalmas módon vannak csomagolva, és összértékük az 50.000,- Ft-ot nem haladja meg. Az útipoggyász nem tartalmazhat ékszer, nemesfém, művészeti tárgyat, bélyeget, gyűjteményt, készpénzt, készpénzkímélő és -helyettesítő fizetőeszközt

(bank- vagy hitelkártya, szolgáltatás igénybevételére jogosító utalvány stb.) értékpapírt, menetjegyet, bérletet, okmányt, nemes szőrmét, valamint az eredeti vásárláskori (újkori) 50.000 Ft egyedi értéket meghaladó tárgyat és tartozékait.

3. Egy utas legfeljebb 1 db útipoggyász szállítást igényelheti.

4. Az útipoggyász tömege a 20 kg-ot, térfogata 100x50x50 cm mérethatárokat nem haladhatja meg.

5. Útipoggyászként nem szállítható olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, illetőleg amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el. [20/1981. (VI. 19.) Mt. sz. r.] Kizárható az útipoggyász-szállításból az olyan tárgy is, amely az utasok ruházatában, poggyászaikban vagy más küldeményekben kárt okozhat, illetve beszennyezheti azokat.

6. A szállító megtagadhatja olyan tárgy útipoggyászként való szállítását, amely a járművet megrongálhatja vagy beszennyezheti. [20/1981. (VI. 19.) Mt. sz. r.]

7. Ha az autóbusz poggyássterében vagy az egyéb, az útipoggyászok továbbítására szolgáló helyen elhelyezhető, mérethatárokra való tekintet nélkül és ha a következőkben más rendelkezés nincs, csomagolatlanul is, útipoggyászként feladható még:

a) sífelszerelés, szánkó

b) gyermekkosci,

c) dobozba, tokba vagy más göngyölegekbe csomagolt hangszer,

d) koszorú.

8. A szállító alkalmazottja az útipoggyászként feladott küldemény tartalmát az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az szállításból kizárható tárgyat tartalmaz.

9. Annak az utasnak, aki szállításból kizárt tárgyat ad fel útipoggyászként, - az útipoggyász viteldíján felül - pótdíjat is meg kell fizetnie.

10. Az utas útipoggyászt csak arra az autóbuszra adhat fel, amelyiken utazik. A szállító az útipoggyászt megjelöli és az utas részére elismervényt (poggyászszelvényt) ad az átvételről.

11. Útipoggyászt az autóbusz személyzeténél vagy az autóbusz telephelyén való tartózkodási ideje alatt kell feladni.

12. Külön megállóhelyeken a szállító poggyászkezelést (felvétel-, illetve kiszolgáltatás) nem végez.

13. A szállító az útipoggyásznak vagy csomagolásának külsőleg észrevehető sérülését vagy meg nem felelő voltát, valamint a csomagolás hiányát a poggyászszelvényre feljegyezi. Ha az utas a poggyászszelvényt elfogadja, ezzel elismeri az útipoggyásznak, illetőleg a csomagolásnak a poggyászszelvényre feljegyzett állapotát. A le nem zárt bőröndöt a szállító hiányosan csomagolt útipoggyásznak tekinti.

14. Az útipoggyásznak az autóbusz poggyássterébe vagy az egyéb, a poggyászok továbbítására szolgáló helyére való berakását, elhelyezését, valamint a fuvarozás végeztével onnan a kiadását a szállító alkalmazottja végzi.

15. Az utasnak az útipoggyász szállításáért a díjszabásban megállapított poggyász-viteldíjat a feladáskor kell megfizetnie. A feladás után felmerülő költségek (pl. a rendeltetési helyen át nem vett útipoggyász őrzési díja, értékesítéssel összefüggő költsége, stb.) az útipoggyász átvevőjét, illetve tulajdonosát terhelik.

16. A szállító az útipoggyászt annak az autóbusz megérkezése után, amelyikkel azt szállítani kellett, a

poggyászszelvény visszaadása és az esetleg még ki nem egyenlített költségek megfizetése ellenében kiszolgáltatja. A szállító a poggyászszelvény felmutatójának átvételi jogosultságát nem vizsgálja. A szállító a poggyászszelvény visszaadása nélkül az útipoggyászt csak abban az esetben szolgáltatja ki, ha a kiszolgáltatást követelő személy személyazonosságát igazolja és átvételi elismervényt ad. Az átvételi elismervénynek tartalmaznia kell az átvevő nevét, pontos lakcímét, személyi igazolványának számát, az elveszett poggyászszelvény számát, az útipoggyász tartalmának részletes felsorolását és az átvevő aláírását.

17. A célállomáson az autóbusz megérkezésekor át nem vett (autóbuszon maradt) útipoggyászt a szállító a telephelyére szállítja, ahol azt egy évig, a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályai szerint megőrzi. Kiszolgáltatáskor az útipoggyász őrzésért a poggyásmegőrzés díját, a ki nem szolgáltatható darabok értékesítéséért pedig annak költségét a szállító felszámítja.

18. A fuvarozó felelős azért a kárért, amely a küldemény (útipoggyász) átvételétől a kiszolgáltatásig terjedő idő alatt a küldemény (útipoggyász) teljes vagy részleges elveszéséből, megsemmisüléséből vagy megsérüléséből keletkezett, kivéve ha a kár a) a fuvarozó tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok, b) a küldemény (útipoggyász) belső tulajdonsága, c) a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága következtében állott elő. [Ptk. 501. §] Ha a kárt a fuvarozó szándékosan okozta, az ebből eredő minden kárért felelős. [Ptk. 503. §]

19. A fuvarozót terheli annak bizonyítása, hogy a kárt a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok okozta, a feladót, illetőleg az utast terheli annak bizonyítása, hogy a kár nem a küldemény (útipoggyász) belső tulajdonságára vezethető vissza. A csomagolás hiányosságát a fuvarozó, azt, hogy a kár nem ennek következtében állott elő, a feladó, illetőleg a z utas köteles bizonyítani. [Ptk. 502. §]

20. Az áru (útipoggyász) elveszettnek tekinthető, ha a fuvarozó azt a fuvarozási (útipoggyász szállítási) határidő lejártától számított 8 napon belül nem szolgáltatja ki. A fuvarozó haladéktalanul értesíti a fuvaroztatót (utast), ha az elveszettnek tekintett áru (útipoggyász) a fuvarozási (útipoggyász szállítási) határidő lejártától számított egy éven belül megkerül. A fuvaroztató (utas) a megkerült áruval (útipoggyással) az értesítés feladásától számított 30 napon belül rendelkezhet. [2/1981. (I. 31.) Mt. sz. r.] A fuvarozási (útipoggyász szállítási) határidőre az utazási szerződésben foglaltak az irányadók. [20/1981. (VI. 19.) Mt. sz. r.] A küldemény (útipoggyász) teljes vagy részleges elveszése, illetőleg megsemmisülése esetében a fuvarozó fuvardíjra (útipoggyász viteldíj), illetőleg a fuvardíj (útipoggyász viteldíj) arányos részére nem tarthat igényt, köteles továbbá megtéríteni az elveszett dolog értékét. [Ptk. 503. §] Kártérítésként a szállító a - a 2. pontban meghatározott értékhatáron belül - számlával igazolt összeget, ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket téríti meg. Kártérítésre az az utas jogosult, aki a feladott útipoggyász szállítására vonatkozó poggyászszelvényt bemutatja.

21. Ha az átvételkor felismerhető, hogy a küldemény (útipoggyász) hiányos vagy sérült, a fuvarozóval szemben az igényt haladéktalanul érvényesíteni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. [Ptk. 504. §]

22. Ha a fuvarozó az áru (útipoggyász) sérülését vagy hiányát észleli vagy gyanítja, illetőleg ha az átvevő (utas) az áru (útipoggyász) kiszolgáltatásakor kármegállapítást kér, a fuvarozó az árut (útipoggyászt) megvizsgálja és erről jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv másolatát a fuvaroztató (utas) kapja meg. A jogosult az áru (útipoggyász) átvételét megtagadhatja, ha a fuvarozó a sérülést vagy hiányt nem igazolja, illetőleg kívánsága ellenére jegyzőkönyvet nem vesz fel. [2/1981. (I. 31.) Mt. sz. r.]

23. A küldemény (útipoggyász) megrongálódása esetében a fuvarozó választása szerint vagy az értékcsökkenés megtérítésére, vagy pedig a rongálódás kiküszöbölésére köteles. [Ptk. 503. §] Kártérítésként a szállító a számlával igazolt összeget, ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket téríti meg.

24. Ha a fuvaroztató (utas) a fuvarozót megtevesztve olyan árut ad át fuvarozásra, amelyre szerződés nem köthető, vagy azt az előírt különleges feltételek teljesítése nélkül fuvaroztatja, az áru (útipoggyász) fuvarozásából eredő minden kár és költség a fuvaroztatót (utast) terheli. [2/1981. (I. 31.) Mt. sz. r.] Az itt nem szabályozott kérdésekben az útipoggyász szállítására, a szerződő felek jogaira és kötelezettségeire, valamint a szerződés teljesítésére, továbbá a kártérítésre és az igényérvényesítésre a közúti áru fuvarozásra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni. [20/1981. (VI. 19.) Mt. sz. r.]

VI. Forgalmi zavar

1. Ha útközben az autóbusz továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, a fuvarozó köteles a rendelkezésre álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni. 20/1981. (VI.19.) Mt.r.

2. Ha az autóbusz közlekedése - átmenetileg - egyáltalán nem vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a fuvarozó erről az utasokat tájékoztatja. 20/1981. (VI.19.) Mt.r. A tájékoztatás a lehetséges és a helyileg szokásos módon történik.

3. A fuvarozó köteles megtéríteni :

a) annak az utasnak a kárát, aki a járatra helyét előzetesen biztosította,

kivéve, ha bizonyítja, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan ok (pl. közlekedést hátráltató időjárási, út- és forgalmi viszonyok, mint: köd, hó, jég, útelzárás, forgalmi torlódás stb.) idézte elő.

VII. Fuvardíj visszatérítése

1. A fuvarozó a fuvardíjat és a poggyászviteledíjat nem téríti vissza, ha az utas utazását megkezdte és a továbbutazásról forgalmi zavar miatt mond le.

4. Az utazásból kizárt (az autóbuszról leszállított) utas részére a fuvarozó sem a menetdíjat, sem a poggyászviteledíjat, sem e díjak egy részét nem téríti vissza.

5. Elveszett poggyászszelvényért visszatérítés nem jár.

Transport-R Bt. Panaszkezelési szabályzat

A közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet 26/A §-ában foglaltak alapján a Transport-R Bt. mint különjárat (szerződéses) személyszállítási szolgáltatást végző vállalkozás (a továbbiakban: Szolgáltató) az alábbi panaszkezelési szabályzatot teszi közzé.

1. A szabályzat tárgya

Ennek a szabályzatnak a rendelkezéseit kell alkalmazni a Szolgáltató által teljesített szolgáltatást igénybe vevő utasok által szóban előterjesztett vagy írásban benyújtott panaszok, vagy különböző szervezetek által a Szolgáltatóhoz továbbított beadványokban foglaltak kivizsgálására, ha azok közérdekű bejelentésnek javaslatnak vagy panasznak minősülnek.

2. Vonatkozó jogszabályok

A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről . 1997. évi CLV, törvény a fogyasztóvédelemről c 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról . 226/2017. (VIII. 11.) Korm. rendelettel módosított, a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII, 30.) Korm.rendelet

3. Szolgáltató elérhetőségei

Székhely: 4400 Nyíregyháza Hímes u. 27.

Telefon: +36 30/9959-830

Honlap: www.rebeltour.hu

E-mail: transport.r@gmail.hu

4. Fogalmi meghatározások

a) Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki a szolgáltatást igénybe veszi

b) Szolgáltató: a szabályzattal érintett ügyfelek (utasok) részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás

c) Szolgáltatás: ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.

d) Közérdekű bejelentés, javaslat: a közérdekű bejelentés olyan körülményekre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a szolgáltatást igénybevevők széles körének érdekét szolgálja, A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

e) Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más, jogilag szabályozott így különösen bírósági, államigazgatási eljárás hatálya alá,

A szolgáltatónál panasznak minősül minden személyszállítási és műszaki szolgáltatással, illetve járulékos és egyéb tevékenységgel, ügyintézással összefüggő, sérelmet tartalmazó beadvány.

5. A panasz formái

a) Szóbeli panasz:

- személyesen a Szolgáltató székhelyén;
- telefonon a Szolgáltató által megjelölt elérhetőségen.

A szóbeli panaszokat a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, illetőleg ha lehetőség van, haladéktalanul orvosolja,

b) Írásbeli panasz:

- postai úton a Szolgáltató székhelyére; _ elektronikus levélben melyben a panasztevő személye egyértelműen

beazonosítható - a Szolgáltató elektronikus elérhetőségeinél feltüntetett e-mail címre,

Az írásban beérkezett panaszra a Szolgáltató a beérkezést követő 30 napon belül indokolt, írásbeli választ ad.

6. Panaszok, bejelentések kezelésének szabályai

6.1. A bejelentés alapján feljegyzést kell készíteni az ügy elbírálása szempontjából valamennyi lényeges körülményről.

6.2_ Személyesen tett panasz esetén a feljegyzésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a bejelentő neve, valamely elérhetősége (lehetőség szerint lakcíme, vagy email címe);
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) a bejelentő panaszának részletes leírása, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;

- d) a feljegyzést felvevő személy és _ telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével- a bejelentő aláírása;
- e) a feljegyzés felvételének helye, ideje; a panasz egyedi azonosítószáma,

6.3. Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükség a konkrét Ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz,

6.4. Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a bejelentő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni.

6.5. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
 - b) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - c) telefonszáma;
 - d) értesítés módja;
 - e) panasszal érintett szolgáltatás;
 - f) panasz leírása, oka;
 - g) panaszos igénye;
 - h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
 - i) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- A Szolgáltató képviselője a bejelentőt meghallgathatja, ha a panasz, illetve a bejelentés kivizsgálása azt szükségessé teszi.

6.6. Mellőzhető a panasz vizsgálata:

- a) névtelen bejelentés esetén;
- b) ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát;
- c) az ugyanazon bejelentőtől származó ismételt (korábbival azonos tartalmú) bejelentés esetén. (Nem tartozik ide az olyan eset, amikor a panasztevő egy ügy elintézését nem tartja kielégítőnek, ezért a panasz felülvizsgálatát kéri. Az ilyen eseteket az eredeti üggyel összefüggő folyamodványnak kell tekinteni.)

6.7. Ha nincs lehetőség arra, hogy a panaszt a Szolgáltató vizsgálja ki és rendezze, meg kell adni a bejelentőnek az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét,

6.8. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXI. I. törvény rendelkezéseinek megfelelően

kell kezelni. A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervezet részére adhatók át. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

6.9. A Szolgáltató az írásban érkezett panaszt és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatni.

7. Intézkedések a panasz alapján

7.1. A panaszt, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján - ha az helytállónak bizonyul - gondoskodni kell:

- a) jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról,
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

7.2. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával - annak jellege szerint - milyen szervhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat. Az ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

7.3. A panasz tárgya szerint a jogorvoslat fórumai lehetnek:

- a) az illetékes megyei, vagy fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelősege;
- b) az illetékes megyei, vagy budapesti békéltető testület;
- c) a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztálya (1066 Budapest, Teréz krt. 38., levelezési cím: 1440 Budapest, Pf.1., e-mail cím: puf@nfm.gov.hu)

8 Záró rendelkezések

8.1. Ez a szabályzat az autóbuszos hatóság által történő jóváhagyását követően, a Szolgáltató hivatalos honlapján történő közzététele napján lép hatályba.

8.2. A szabályzatot Szolgáltató a székhelyén az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, hirdetményként is közzé teszi.

Kelt: Nyíregyháza 2017.09.24.

ügyvezető