

# **ÜZLETSZABÁLYZAT**

## **AZ M-BUSSAL KFT. UTAZÁSI FELTÉTELEI A VÁROSI (HELYI) MENETREND SZERINTI AUTÓBUSZJÁRATAINAK IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Az üzletszabályzat

**MÓR VÁROS**

közigazgatási határain belül hatályos.

Hatályos: 2021. szeptember 1. napjától.

## TARTALOMJEGYZÉK

	<b>oldalszám:</b>
<b>Jogszabályi háttér</b>	<b>3</b>
<b>Szolgáltatói Nyilatkozat</b>	<b>4</b>
<b>Utazási feltételek</b>	<b>6</b>
<b>I. Utazási jogosultság, utazási szerződés, menetjegyváltás, kedvezmények</b>	<b>6</b>
<b>II. Díjszabás</b>	<b>9</b>
<b>III. Érvényes menetjegy (utazási igazolvány) nélküli utazás</b>	<b>9</b>
<b>IV. Fel- és leszállás, helyfoglalás</b>	<b>10</b>
<b>V. Az utas magatartása</b>	<b>10</b>
<b>VI. Kézipoggyász</b>	<b>11</b>
<b>VII. Autóbuszba bevihető élő állatok</b>	<b>12</b>
<b>VIII. Forgalmi zavar</b>	<b>12</b>
<b>IX. Menetdíj visszatérítése</b>	<b>12</b>
<b>X. Utasok biztonsági megfigyelése, kép illetve hangfelvételek készítésének szabályai</b>	<b>13</b>
<b>XI. Talált tárgyak és azok visszaadása</b>	<b>13</b>
<b>XII. Szolgáltatói felelősség</b>	<b>14</b>
<b>Mellékletek</b>	<b>16</b>

**A Szolgáltató a Szolgáltatás ellátásáért felelős Önkormányzat által kialakított menetrend alapján végzi a települési személyszállítást. A menetrend az Önkormányzat hivatali helyiségében és az Önkormányzat honlapján megtalálható, letölthető. A menetrend tartalmazza az utazási viszonylatokat, az egyes járatok indulási idejét és a megállók helyben szokásos megnevezését. Menetrend módosítására a Szolgáltató és az Önkormányzat is tehet javaslatot és az előbb felsorolt helyeken teszi azokat közzé, a változást megelőző 15. napon.**

**Jóváhagyta:** a piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály ...2021. szeptember 01.....-én.  
**a .....KKE/97855-2/2021-ITM....-ITM számon**

## **ÜZLETSZABÁLYZAT**

Jogsabályi háttér

- 1.) a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról szóló 2007. október 23-i 1370/2007/EK sz. Európai parlamenti és tanácsi rendelet
- 2.) az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló, 2011. február 16-ai 181/2011/EU sz. Európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- 3.) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló rendelet.
- 4.) a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény,
- 5.) a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.),
- 6.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- 7.) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szerződésekre vonatkozó általános, valamint vállalkozási és a fuvarozási szerződésekre, továbbá az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai,
- 8.) az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről szóló 261/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet,
- 9.) az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU sz. rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet,
- 10.) a települési önkormányzat vagy a közlekedésszervező részéről a Szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek,
- 11.) 362/2011. (XII. 30.) Kormányrendelet az oktatási igazolványokról,

**12.)** 85/2007. (IV. 25.) Kormányrendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szerint végzi. Jelen Utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat a felsorolt jogszabályokkal és szerződéses feltételekkel együttesen alkalmazandó.

Jelen Üzletszabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek a Szolgáltató és a természetes személy ügyfelei közötti, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítással összefüggő, leggyakoribb kapcsolatokat meghatározzák, amelyek e kapcsolatban alkalmazandók, így kiemelten

- az igénybe vehető közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra,
- menetrendjük megismerhetőségére, a szolgáltatás igénybevételi feltételeire, kedvezmények feltételeire, a szolgáltatási szerződésből eredő követelések érvényesítésére,
- az utasok tájékoztatására,
- a mentejegyek, bérletek megvásárlására,
- a személyszállítás szerződési feltételeire, az Utazási feltételekre,
- menetdíjak visszatérítésére,
- pótdíjak fizetésével kapcsolatos eljárásra,
- panaszok bejelentésére és kezelésére,
- személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokra,
- a létesítmények használatára vonatkozókat.

Jelen Üzletszabályzat hatálya az M-BUSSAL Kft

székhelye (pontos cím): 8200 Veszprém, Házgyári u.1

cégjegyzékszám: 19-09-516622

menetrend szerinti személyszállításra is jogosító autóbussos személyszállító engedély kiállítója a Veszprém Megyei Kormányhivatal Közlekedési Felügyelősége, a szolgáltatás piacfelügyeletét ellátó hatóság neve és címe: Innovációs és Technológiai Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály, 1011 Budapest, Fő u. 44-50. (Postacím: 1440 Budapest Pf.: 1. email: [kkef@itm.gov.hu](mailto:kkef@itm.gov.hu) Tel:+36-1-795-1700 ügyfélfogadás előre egyeztetett időpontban) Közszolgáltatási Szerződés keretében végzett helyi menetrend szerinti személyszállításra vonatkozik.

A szolgáltató elérhetőségeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### **Szolgáltatói Nyilatkozat:**

Közszolgáltatási szerződés alapján közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végzünk a település területén. Utasaink számára olyan közösségi, menetrendszerű személyközlekedési módot kínálunk, amelyet bárki, az utazási feltételek teljesítése esetén igénybe vehet.

Társaságunk ezen nyilatkozatában teszi közzé azokat a szolgáltatási jellemzőket, amelyeket az utazóközönség számára kíván biztosítani a település önkormányzatával, illetve az önkormányzati testülettel kötött közszolgáltatási szerződés alapján. Szolgáltatásunk feladata a rendszeres munkába járással, az oktatással, az egészségügyi ellátással, az állampolgári ügyintézésel, a bevásárlással, a kulturális programokkal, valamint a szabadidő hasznosítással kapcsolatos utazási igények kiszolgálása.

Közlekedési kötelezettségünknek vis maior esemény beálltakor nem tudunk eleget tenni.

### **Járműveink**

Járműveink üzem és forgalom biztosak, alacsony zajkibocsátással teljesítik a környezetvédelmi elvárásokat.

### **Tisztaság, takarítás**

Szükség szerint az igénybevétel és az időjárás függvényében gépi külső és alvázmosást végzünk. A belső takarítás már a forgalomból történő beállást követő kocsni átvételkor megkezdődik, hogy az újbóli üzemkezdésre a jármű tisztán kerüljön ki a forgalomba.

### **Személyzet**

Társaságunk folyamatos képzésben részesített, az utazóközönsséggel közvetlen kapcsolatba kerülő hivatásos gépjármű vezetőket ( BKV, VOLÁN társaságok) alkalmaz.

A személyzet kulturált megjelenéséhez tartozik a sötét nadrág és világos ing, illetve az udvarias, segítőkész magatartás.

### **Utazótájékoztatás**

Utazóink a társaság Önkormányzattól bérelt ügyfélszolgálati irodájában és az autóbuszokon kaphatnak tájékoztatást a közlekedés rendjéről, az Utazás Feltételeiről. A menetrend illetve a díjszabásról az illetékes Önkormányzat honlapja ad tájékoztatást. Jelen utazási szabályzat megtalálható menetrend szerint közlekedő autóbuszainkon, valamint az Önkormányzat területén lévő hivatalos Ügyfélszolgálati helyiségben.

### **Személyszállítási szerződés**

1. A Szolgáltató a személyszállítást Közszolgáltatási 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 az utazásra, akkor a helyének adott járatra történő biztosításával, továbbá
  - minden más esetben az autóbuszra utazási céllal történő felszállással jön létre.

A szerződéskötési szándék kifejezése (az előre való 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.

### **Ügyfél észrevétel, panaszkezelés**

A Szolgáltató minden utazással kapcsolatos panaszt, észrevételt, javaslatot, sérelmet—továbbiakban panasz, befogad és kivizsgál. Ha az utas nem kíván, vagy nem tud írásban panaszt tenni, úgy ennek írásba foglalása a Szolgáltató képviselőjének kötelessége. Szóbeli panasz esetén (telefonon történő bejelentést is beleértve) Szolgáltató képviselője jegyzőkönyvet vesz fel és a későbbi félreértések elkerülése érdekében, minden esetben írásos tájékoztatást ad a panasztevő számára, abban az esetben is, ha a panasz azonnali kezelése megtörténik. 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 panaszt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő 3 hónapon belül kell megtennie. Az utas panaszát, kárigényét az 1. sz mellékletben megadott elérhetőségeken jelentheti be.

Amennyiben a panasz, írásba foglalási körülményeivel, tartalmával illetve annak elbírálásával panaszos nem ért egyet, panaszaiakkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak. Elérhetőségek: <http://jarasinfo.gov.hu/>. Ezt követően, ha a panaszos továbbra sem ért egyet panasz elbírálásával, a Szolgáltató felügyeletét ellátó Innovációs és Technológiai Minisztérium Közüti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály, 1011 Budapest, Fő u. 44-50. (Postacím: 1440 Budapest Pf.: 1. email: [kkef@itm.gov.hu](mailto:kkef@itm.gov.hu) Tel: +36-1-795-1700 elérhetőségeken.) is fordulhat. Panaszbejelentő letölthető az alábbi internet címről: <https://www.kozlekedesihatosag.kormany.hu/hu/dokumentum/177781> Békéltető testület elérhetősége: [www.fogyasztovedelem.kormany.hu](http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu)

Írásos elérhetőségeinket jelen Üzletszabályzaton kívül, a járműveken elhelyezett Utas-tájékoztatóban, az Önkormányzatnál található Ügyfélszolgálati helyiségben megjelölt formában is jelezzük az Utasok számára.

## UTAZÁSI FELTÉTELEK

Társaságunk jelen utazási szabályzat 2. sz. melléklete szerinti, a települési Önkormányzat által kialakított és jóváhagyott menetrend szerint végzi a személyszállítási szolgáltatást. Ezt a menetrendet az Önkormányzat hivatalos honlapján is közzé teheti. A menetrend módosítása az új menetrend hatályba lépése előtt 15 nappal közzétételre kerül az Önkormányzat honlapján, a Szolgáltató hivatalos helyiségében illetve az autóbuszokon. Jelen utazási feltételek hatálya kizárólag a településen a Szolgáltató által üzemeltett helyi menetrend szerinti autóbuszos személyszállításra vonatkozik.

### **I. Utazási jogosultság, utazási szerződés, menetjegyváltás, kedvezmények**

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

a) Az utazásban fertőző beteg nem vehet részt --18/1998( VI.3) NM rendelet 33§. 2 bek.

b) 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy csak kísérővel utazhat, a 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 megréztve), az abból következően elszennvedett, valamint a harmadik személynek vagy a társaságnak okozott károkat maga, illetve gondnoka, gyámja stb. viseli.

### **Díjtalan utazásra jogosultak a helyi közlekedésben**

- gyermekek - felnőtt kíséretében - 6 éves korig, illetőleg iskolai tanulmányai megkezdéséig bármely személyazonosításra alkalmas igazolvány (igazolás) felmutatásával;
- a vak személy és kísérője;
- hallássérült személy és kísérője;
- a tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek életkortól függetlenül, valamint kísérője;

- az 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékos személy és kísérője;
- legalább 75 %-os rokkant hadirokkant családtagja;
- a 65. életéve betöltése napjától a magyar állampolgár, a menekült, az Európai Unió más tagállamának állampolgára, valamint nemzetközi szerződés rendelkezése esetén a szerződés hatálya alá tartozó külföldi állampolgár is, a személyi igazolványa vagy bármely más személy azonosításra alkalmas igazolvány (igazolás) felmutatásával;
- a külön jogszabályok alapján a nyugdíjfolyósító szerv által megállapított nyugellátásban részesülő 65 éven felüli külföldi állampolgár a nyugdíjfolyósító szerv igazolása és bármely, a személyi azonosításra alkalmas okmány alapján;
- a szomszédos államokban élő magyarokról szóló 2001.évi LXII. törvény hatálya alá tartozó 65. életévét betöltött külföldi állampolgár és a 65. életévét betöltött hozzátartozója a nevére kiállított "Magyar igazolvány", illetve a "Magyar hozzátartozói igazolvány" felmutatásával;
- a hadirokkant, hadiözvegy, a hadigondozási igazolványa és személyi igazolványa felmutatásával;
- a hadirokkant kísérője, ha a hadirokkant az Országos Egészségbiztosítási Pénztár Országos Orvos Szakértői Intézetének szakvéleménye alapján kísérőre szorul, és azt a hadigondozási igazolvány tartalmazza [85/2007.(IV.25.) Korm. rendelet];
- az Európa Parlament magyarországi képviselői képviselői igazolvánnyal
- közlekedési felügyelet ellenőrzésre és díjtalan utazásra jogosult dolgozói arcképes igazolvánnyal (A közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 382/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet)

## **Utazási kedvezmények**

### **Nyugdíjasok utazási kedvezménye**

#### **Korlátlan számú utazásra érvényes kedvezményes bérlet igénybevételére jogosult:**

Az a 65. életévét be nem töltött személy aki:

- a helyi önkormányzati hivatal által rendszeresen folyósított szociális segélyben részesül, ha munkaviszonyban nem áll, az illetékes önkormányzati szerv igazolása szerint;
- a munkaképtelen rokkant, ha ezt a körülményt a lakóhelye szerint illetékes önkormányzati hivatal igazolja;
- gyám és gyámolt személy, valamint gondnok és gondnokolt személy;  
valamint:
- a saját jogú nyugellátásban,
- növelt összegű munkaképtelenségi járadékban vagy munkaképtelenségi járadékban,
- növelt összegű öregségi járadékban, • hozzátartozói nyugellátásban,
- özvegyi járadékban, növelt összegű özvegyi járadékban,
- rendszeres szociális járadékban,
- átmeneti járadékban,
- rokkantsági járadékban,
- nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesülő személy,
- külföldről hazatelepült magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban,
- nyugdíjsegélyben részesülő egyházi személy,
- és ezen személyek az öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött házastársa (élettársa), ha a jogosultságot a nyugdíjas igazolványának, igazolásának és a házastárs (élettárs) személyi igazolványának felmutatásával igazolja. [85/2007.(IV.25.) Korm. rendelet]

## **Tanulók utazási kedvezménye**

Korlátlan számú utazásra érvényes kedvezményes igénybevételére jogosult:

- a 6-14 éves korú gyermek,
- középfokú és felsőfokú oktatási intézmények nappali és esti tagozatos tanulója, hallgatója az iskola-lakhely valamint a tanulmányai befejezéséig érvényes diákigazolvány alapján;
- a szomszédos államokban élő magyarokról szóló 2001. évi LXII. Tv. 10§. (1) bekezdésben meghatározott oktatási intézmények nappali és esti tagozatos tanulója, hallgatója, ha jogosultságát a "Magyar igazolvány", illetve a "Magyar hozzátartozói igazolvány" e célra rendszeresített mellékletével igazolja.

### 2. Az utazásból kizárható

- a) az ittas személy,
- b) aki botránnyosan viselkedik, vagy más hasonló okból utastársai terhére van,
- c) aki az utazási feltételeket nem tartja meg.

a 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú kizárólag az utazás megkezdése (az autóbusszjáratnak a felszállóhelyről történő elindulása) előtt zárható ki az utazásból.

3. Az autóbusszjárat csak érvényes menetjeggyel, bérlettel, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával (továbbiakban együtt: utazási igazolvány) vehető igénybe. Az egyes utazási igazolványok használatát jogszabályok vagy a díjszabás különböző jogosultságokhoz köti. Az olyan utazási igazolványok, amelyek használatához a jogosultság igazolása is szükséges, csak a megfelelő igazolással együtt érvényesek.

4. Érvényes utazási igazolvánnyal (menetjeggyel vagy más utazásra jogosító okmánnyal) nem rendelkező utasnak legkésőbb az autóbusszra felszálláskor felhívás nélkül menetjegyet vagy bérletet kell váltania. Az utazási igazolvánnyal, menetjeggyel rendelkező utasnak szintén legkésőbb felszálláskor kell utazási igazolványát, menetjegyét kezelnie, kezeltetnie, az autóbusszvezető által történő előzetes ellenőrzésre felmutatnia stb., vagy utazási jogosultságát egyéb alkalmas módon igazolnia. Az utas a különböző utazási jogosultságokat biztosító (utazási) igazolványokat a különböző jogosultságokat igazoló dokumentumokkal együtt köteles az autóbusszvezetőnek, a jegykezelőnek, ellenőrnek felmutatni, illetve szükség esetén ellenőrzésre átadni.

A megváltott, kezelt, kezeltetett, illetve felmutatott utazási igazolványt, menetjegyet, illetve egyéb utazásra jogosító dokumentumot az utas az utazás teljes időtartama alatt köteles megőrizni.

Az utazási igazolványt, menetjegyet, illetve egyéb utazásra jogosító dokumentumot ellenőrzés céljából az utazás megkezdése előtt, az autóbusszra történő felszálláskor, az utazás teljes tartama alatt, illetve az autóbusszról történő leszálláskor az autóbusszjárat személyzete vagy az ellenőr erre irányuló felhívására fel kell mutatni, illetve szükség esetén át kell adni.

A személyszállítási szolgáltatást igénybe vevő utasoknak az előzőek szerinti - az utazási jogosultság megállapítására, illetve az önkéntes jogkövető magatartás teljesítésére irányuló - az autóbusszon, továbbá az autóbussznak a megállóhelyen történő visszatartásával megvalósuló ellenőrzési eljárást tudomásul kell venniük; feltéve, hogy az az utazási időt - az összes egyéb körülményre is tekintettel - számottevően nem befolyásolja, illetve az ellenőrzésen már átesett, de a leszállásban akadályozott utasoknak jelentős érdeksérelmet nem okoz.

5. Az az utazási igazolvány, amely annyira megrongálódott, hogy emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált, utazásra érvénytelen. Ugyancsak érvénytelen utazásra az olyan utazási igazolvány, amelynek adatait illetéktelenül megváltoztatták. Az ilyen utazási igazolványokat a



Szolgáltató bevonja és az utasnak pedig helyette más, érvényes utazási igazolványt kell váltania.

6. Az utazási igazolvány csak arra a vonalra, viszonylatra, területre, autóbuszjáratra és időtartamra, illetve annyi utazási alkalomra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték). A menetjegy általában a vonal teljes hosszán (vonaljegy), kivételesen a vonal egy - a díjszabásban meghatározott - szakaszán egyszeri utazásra jogosít. Az egyes utazási igazolványok érvényességének részletes szabályait a díjszabás tartalmazza. Elveszett, eltűnt menetjegyet, bérletet vagy más utazási igazolványt a Szolgáltató nem pótolja.

7. Az utazási igazolványokat az azzal történő utazás megkezdése után átruházni nem szabad. Jogosulatlanul használt utazási igazolványok vagy azok, amelyekhez a jogosultságot igazolni nem tudják, érvénytelenek.

8. Az utasnak a díjszabásban megállapított menetdíjat (utazási igazolvány árat) kell megfizetnie megfelelő címletű pénzeszközzel. A jegykiadó pénzváltásra és nagycímletű pénzből visszaadásra nem köteles.

## **II. Díjszabás**

A menetjegyeket és más utazási igazolványok díjait, az alkalmazott kedvezményeket, az igénybevételük és használatuk feltételeit a hatályos jogszabályok, és a település Önkormányzata a Közszolgáltatási Szerződésben szabályozza. A díjszabás szövegét, valamint a csak időlegesen vagy korlátozott területen alkalmazott utazási igazolványok vagy kedvezmények feltételeit és díjait (mértékét) tartalmazó kiegészítéseket a társaság a település helyi viszonyainak megfelelő módon hirdeti meg.

A díjszabás és kiegészítései a településen működő szolgálati helyein, (Ügyfélszolgálat) hivatalos órák alatt megtekinthetők, azt jelen Utazási Szabályzat 3. sz. melléklete is tartalmazza.

## **III. Érvényes menetjegy (utazási igazolvány) nélküli utazás**

1. Annak az utasnak, aki a menetjegy váltását elmulasztotta, vagy aki az ellenőrzés vagy a leszállás alkalmával érvényes utazási igazolványt felmutatni nem tud, továbbá aki utazási igazolványt, illetve kedvezményt jogtalanul használ, a teljes utazási viszonylatra, az autóbuszjárat kiindulási helyétől a célállomásig, illetve a felszállási helytől az autóbuszjárat teljes útvonalára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.

2. Annak az utasnak, aki előre váltott menetjegyet, illetőleg kezeltetési kötelezettséggel használható jegyét, és bérletét vagy más utazási igazolványát nem kezelteti (érvényesíti), annak utólagos kezelésével egyidejűleg pótdíjat kell fizetnie. Ennek összege a 3. sz mellékletben található

3. Az az utas, akinek pótdíjat kell fizetnie és azt a helyszínen nem egyenlíti ki, köteles személyazonosságát és lakcímét az ellenőrzést végző részére igazolni.

#### **IV. Fel- és leszállás, helyfoglalás**

Az utas csak az igénybe vett járat menetrendjében meghatározott megállóhelyeken szállhat fel az autóbuszra vagy le az autóbusról, kivéve, ha a 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.

1. A szolgáltató a menetrendben közzétett helyi járattal a személyszállítást köteles elvállalni. Ha a menetrendben közzétett járattal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség a jármű befogadóképességéig terheli.

2. Helyi forgalomban az utasok elszállítása a vonatkozó 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet 7.§ (4) bekezdése alapján történik.

3. Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt más utasok nem foglalták el. A rokkantak, vakok, terhes anyák, kisgyermekkel utazók részére kijelölt ülőhelyeken elsősorban ezen személyek utazhatnak. 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 álló utasnak át kell engednie.

5. Utasok felszállása - ha helyileg ettől eltérő rendszer nincs meghirdetve – kizárólag a jármű első ajtajánál történik. Az utasnak a fel- és leszállás meghatározott rendjét (ajtók, használata stb.) meg kell tartania. Felszálláskor a gépjármű vezetője ellenőrzi az utazáshoz használt bérlet, igazolvány meglétét illetve fizetés ellenében átadja az érvényesített menetjegyet.

6. Az utas 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.

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

#### **V. Az utas magatartása**

1. Az autóbuszon 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. Annak, aki a járművet poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi, pótdíjat kell fizetnie.

2. Az autóbuszban, valamint az autóbusz állomások területén bármilyen árut, szolgáltatást nem 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.

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

5. A közforgalmú helyi autóbuszjáraton, megállóknban és azok **5m-es körzetében** dohányozni (cigaretta, szivarozni és pipázni, e-cigaretta és egyéb dohányzást imitáló eszközt használni) nem szabad.

6. Ha az utas magatartásával a menetrend szerinti közlekedést akadályozza és ebből a társaságnak kára származik, azt az utasra áthárítja.

7. Aki az autóbuszban, az utasforgalmi létesítményekben - ideértve a megállóhely-jelző táblát és oszlopot, valamint a menetrendi hirdetőtornyokat is -, azok berendezési, felszerelési tárgyiban kárt okoz, vagy azokat rendellenesen beszennyezi, köteles a takarítási, tisztítási, helyreállítási, illetve pótlási költségeket megtéríteni.

## **VI. Kézipoggyász**

1. Az utasok kézipoggyászt vihetnek magukkal.

Kézipoggyászoknak minősülnek azok az egy személy által is könnyen hordozható, legfeljebb 10 kg tömegű tárgyak, amelyeket az utas az autóbuszba magával visz.( befoglaló max. keretméret: 60cmx20cmx20cm)

Összecsukható kerekes szék, az autóbuszba kézipoggyászként bevihető, ha a forgalmi viszonyok azt megengedik és a többi utasnak kényelmetlenséget nem okoz.

2. 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.

3. 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) töltött lőfegyver.

4. A közlekedési vállalat megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely

- a) az utasoknak kényelmetlenséget okozhat,
- b) a járművet megrongálhatja vagy beszennyezheti.

5. A kézipoggyász őrzése az utas feladata.

6. A kézipoggyászban bekövetkezett, valamint a kézipoggyász által harmadik személynek okozott kárért a társaság csak jogszabály alapján vagy vétkesség esetén felelős.

7. Annak az utasnak, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, a díjszabásban meghatározott pótdíjat kell megfizetnie. Emellett - függetlenül az egyéb törvényes következményektől - felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

8. 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.

## **VII. Autóbuszba bevihető élő állatok**

1. Az autóbuszba bevihető élő állatok és szállításuk feltételei:

- a) egy kutya, szájkosárral és pórázzal ellátva,
- b) halak, a víz kiömlése ellen megfelelően biztosított tartályban,
- c) kisebb madarak, papagájok és galambok, kalitkában elhelyezve,
- d) egyéb apró állat kosárban, ládában vagy más alkalmas tartóban,
- e) egy vadászsólyom, védősapkával ellátva.

Az állatok szállítására használt eszközök (tartály, kalitka, kosár, láda stb.) tömege, terjedelme stb. nem haladhatja meg a kézipoggyások szállítási feltételeire meghatározottakat.

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

A segítő kutyát alkalmazó személy a menetrend szerinti autóbuszjáraton jogosult- a terápiás kutya kivételével - a segítő kutyával tartózkodni és azt szájkosár nélkül használni. A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval, vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni. A segítő kutya az utazásból akkor zárható ki, ha az ott tartózkodók testi épségét veszélyeztető magatartást tanúsít.

2. Élő kacs, liba vagy pulyka az autóbusz utastérben nem szállítható.

3. Beteg állat az autóbuszba nem vihető be.

4. Az autóbuszba bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni.

## **VIII. Forgalmi zavar**

1. Ha útközben a járat továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, a közlekedési vállalat köteles a rendelkezésre álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni.

2. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése - átmenetileg - egyáltalán nem vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a szolgáltató erről az utasokat tájékoztatja. A tájékoztatás a lehetséges és a helyileg szokásos módon történik, figyelemmel a menetrend módosítására vonatkozó szabályokra is.

## **IX. Menetdíj visszatérítése**

1. Az elővételben váltott teljes árú menetjegy díját visszatéríti, ha az utas menetjegyet utazásra nem használta fel. A havi kedvezményes árú utazási bérletek árának visszatérítésére kizárólag annak érvényességi ideje előtt van lehetőség.

2. Az utazásból kizárt (az autóbuszról leszállított) utas részére a társaság sem a menetdíjat, sem a díjak egy részét nem téríti vissza.

3. Visszatérítés kizárólag a fel nem használt menetjegy, bérlet, illetőleg a részben felhasznált bérlet stb. visszaadása ellenében történik. Elvesztett menetjegyéért, bérletért stb. visszatérítés nem jár. A 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet 10.§ (4) bekezdés „j” pont alapján az igény

benyújtása, majd annak elfogadását követően, a visszatérítési igény megítélésétől számított 30 napon belül történik a kifizetés.

## **X. Utasok biztonsági megfigyelése, kép illetve hangfelvételek készítésének szabályai**

Társaságunk a helyi sajátosságok alapján sem képi, sem hangfelvételt nem készít járművein, az utasok biztonsági megfigyelését nem végzi.

## **XI. Talált tárgyak és azok visszaadása**

### **A talált tárgyak leadása, átvétele**

1. A Szolgáltató alkalmazottai a járatokat végző autóbuszokat, az autóbusz-megállókat rendszeresen átvizsgálja, hogy az utasok, illetve az azt használók nem hagyták-e, illetve nem veszítették-e el ott egyes poggyászaikat vagy egyéb holmijukat. A megtalált vagy mások által talált és átadott tárgyakat a Szolgáltató átmeneti időszakra megőrzi és igazolt tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.

2. Az autóbuszon, az autóbusz-állomásokon, megállóban talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak a következő helyeken adhatók le megőrzésre:

- ha a találás autóbuszon történt, akkor a találás helyszínén az autóbuszjárat vezetőjénél, illetve az Önkormányzat jegyzőjénél

Rendelkezésre állási (nyitvatartási) idő: Hivatal nyitvatartási ideje

3. A Szolgáltató megőrzésre nem vesz át a nyilvánvalóan értéktelen, vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.

4. A Szolgáltató a talált tárgy leadásakor azt nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás egy példányát a leadónak is alá kell írnia, igazolva a talált tárgyra, a megtalálásra vonatkozó bejegyzések helyességét.

### **A talált tárgy megőrzése**

1. A nyilvántartásba vett talált tárgyakat a Szolgáltató kettő hónap időtartamig megőrzi, ezt követően az át nem vett tárgyakat értékesíti.

Az átvett, de romlandósága miatt, vagy más okból el nem tartható tárgy értékesítéséről a Szolgáltató a leadást követően haladéktalanul gondoskodik. A nem értékesíthető tárgyak megsemmisítésre kerülnek.

2. Egyes sajátos tárgyak (nemesfém, drágakő, muzeális tárgy, belföldi vagy külföldi fizető eszköz, csekk, utalványok, egyéb értékpapírok, okmányok, lőfegyver, lőszer stb.) leadása esetén a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint jár el, illetve azokat más erre kijelölt szervezetnek adja át őrzésre.

3. Ha a talált tárgy jelzéséből vagy rendeltetéséből a tulajdonosa megállapítható, vagy a talált dolog átvételére jogosult személy megállapítható, a Szolgáltató a megtalálástól számított 8 napon belül a tulajdonost vagy más átvételre jogosult személyt értesíti, és jelentkezése esetén részére a dolgot kiszolgáltatja.

4. Az elhagyott, elvesztett tárgyak kiszolgáltatása – ha igazolt tulajdonosa a leadást követő 60 napon belül jelentkezik annak átvételéért, akkor – a leadás helyén, egyéb esetben az 1.sz mellékletben megadott elérhetőségeken kap tájékoztatást a fellelt tárgyak kiszolgáltatásáról munkanapokon 8-17 óra között.

Ha a tárgy átvételére a jogosult csak az értékesítés után jelentkezik, a befolyt összeg kerül részére kifizetésre.

5. A Szolgáltató átvételre jogosultnak azt a személyt tekinti, aki kétséget kizáróan bizonyítja, hogy a tárgyat ő vesztette el, vagy ő a tárgy tulajdonosa.

6. Az elhagyott, elvesztett tárgyat a Szolgáltató az átvételről készülő elismervény ellenében adja át, amelyen az átadó és átvevő személyi adatai (név, lakcím, személyi igazolvány száma), a megtalálás helye, ideje és a talált tárgy jellemzői, tartalma, állapota feltüntetésre kerülnek.

## **XII. Szolgáltatói felelősség**

### **A) Alvállalkozóért és megbízottért való felelősség**

1. A Szolgáltató a jogosan igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga végezte volna.

2. Ha a Szolgáltató kötelezettségei teljesítésével más Szolgáltatót vagy személyt bízott meg a Szolgáltató felelős a kötelezettséget ténylegesen teljesítő tevékenységéért.

### **B) 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. A Szolgáltatónak, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetőjének felelőssége csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállás esetét kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a Szolgáltató, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetője felróható magatartásának következménye.

3. A Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

### **C) Utastérbe bevitt kézipoggyászokért, csomagokért vagy élő állatokért való felelősség**

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

A Szolgáltató a kézipoggyászban bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyit útipoggyász teljes elvesztése esetén kellene fizetnie.

2. Kerekesszékek és egyéb mozgást segítő eszközök elvesztéséért, vagy megrongálódásáért a szolgáltató felelősségének megállapítása esetén kártérítést nyújt, ami egyenlő az elvesztett vagy megrongálódott berendezés, vagy eszköz pótlásához, vagy javításához kapcsolódó költségekkel.

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

## **Autóbuszjárat kimaradásért és késésért való felelősség**

### **1. A Szolgáltató megtéríti**

- járat 45 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 (pl. közlekedést hátráltató időjárási, út- és forgalmi viszonyok, mint: köd, hó, jég; a menetrend szerinti útvonalat érintő útelzárás, 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 továbbszállításáról a Szolgáltató gondoskodott, vagy arra más autóbuszjárárral lehetőség volt.

### **2. A kártérítés alapja a bizonyított kár.**

## 1. sz. melléklet

A Szolgáltató elérhetőségei, Utastájékoztató:

Székhely: **M-BUSSAL Kft** 8200 Veszprém, Házgyári u. 1  
Telefon/fax: 22/314-313  
Mobil: +36-20-459-9378  
Email: Heim Károly a Szolgáltató megbízottja.  
[harmannkft@t-online.hu](mailto:harmannkft@t-online.hu)

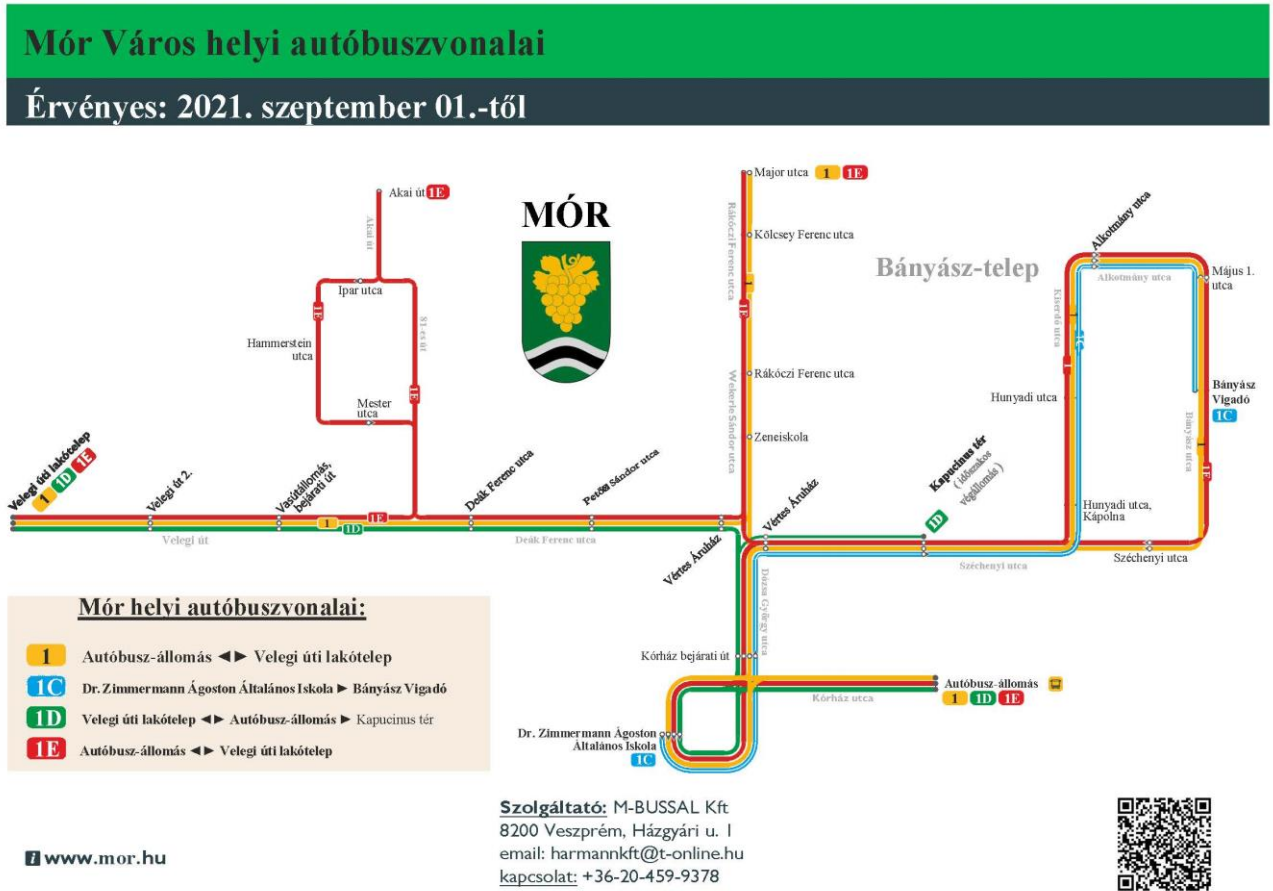
Hivatalos honlap: [www.mor.hu](http://www.mor.hu)

Ügyfélszolgálat: a helyi önkormányzattól bérelt önkormányzati helyiség,  
Időpont: előzetes egyeztetés alapján a fenti elérhetőségeken.  
Ügyfélszolgálat címe: 8060 MÓR, Szent István tér 6.



## 2. sz. melléklet

Hivatalos menetrend és járat térkép:





### 3. sz. melléklet

Díjszabás és pótdíj: (az érvényes Közszolgáltatási Szerződés alapján)

Az érvényes viteldíjak 2021. szeptember 01-től:

A pótdíj mértéke a mindenkori menetjegy árának 400%-a.

	<b>Bruttó díj</b>	<b>nettó díj</b>
menetjegy ára:.....	200,- Ft	157 Ft
teljes árú bérletjegy ára:.....	3.500,- Ft	2.756 Ft
kedvezményes havi bérletjegy ára.....	500,- Ft	394 Ft
kedvezményes (tanuló)negyedéves bérletjegy ára:.....	1.500,- Ft	1.181 Ft
kedvezményes (nyugdíjas)negyedéves bérletjegy ára:.....	1.500,- Ft	1.181 Ft
kedvezményes fél éves (hat havi) bérletjegy ára:.....	3.000,- Ft	2.362 Ft