



BALATON BUSZ BT. ÜZLETSZABÁLYZATA KÖZFORGALMÚ HELYI MENETREND SZERINTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSRA

PÁTY, érintve BIATORBÁGY Város Önkormányzata területét

Jóváhagyta: az Innovációs és Technológiai Minisztérium
Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztálya a KKE/95444-1/2021-ITM
számon.

Hatályos: 2021. szeptember 01-től

TARTALOMJEGYZÉK

I/1.	ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA	2
I/2.	ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA	2
I/3.	ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE	3
II/1.	MENETREND TARTALMA	3
II/2.	MENETREND KÖZZÉTÉTELE	3
II/3.	MENETREND MÓDOSÍTÁSA	4
II/4.	MENETRENDTŐL ELTÉRŐ KÖZLEKEDÉS	4
II/5.	FORGALMI ZAVAR	4
II/6.	FELADATKÖRÖK	5
III/1.	UTAZÁSI FELTÉTELEK	5
III/2.	UTAZÁSI FELTÉTELEK HATÁLYA	5
III/3.	SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS	6
III/4.	AZ UTAZÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	7
III/5.	ELLENŐRZÉS	7
III/6.	UTAZÁSI JOGOSULTSÁG	9
III/7.	FEL- ÉS LESZÁLLÁS, HELYFOGLALÁS	10
III/8.	MENETJEGYVÁLTÁS,UTAZÁSI IGAZOLVÁNYOK ÉRVÉNYESSÉGE	12
III/9.	DÍJSZABÁS	13
III/10.	BÉRLETVÁLTÁS	13
III/11.	AZ UTAS MAGATARTÁSA	13
III/12.	KÉZIPOGGYÁSZ	14
III/13.	CSOMAGSZÁLLÍTÁS	17
III/14.	ÉLŐ ÁLLAT SZÁLLÍTÁSÁNAK SZABÁLYAI	17
III/15.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK EGYÉB SZABÁLYAI	18
IV/1.	ALVÁLLALKOZÓÉRT ÉS MEGBÍZOTTÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	19
IV/2.	FELELŐSSÉG	19
IV/3.	AZ UTAS FELELŐSSÉGE	20
IV/4.	AZ AUTÓBUSZJÁRAT KIMARADÁSÁÉRT ÉS KÉSÉSÉRT VALÓ FELELŐSSÉG	21
IV/5.	UTASTÁJÉKOZTATÁS	21
IV/6.	TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE	22
IV/7.	TALÁLT TÁRGYAK MEGŐRZÉSE	23
IV/8.	TALÁLT TÁRGYAK VISSZAADÁSA	23
V/1.	PANASZKEZELÉS	24

FÜGGELÉK

- 1.SZ. MELLÉKLET: MENETREND
- 2.SZ. MELLÉKLET: JÁRATI ÚTVONAL
- 3.SZ. MELLÉKLET: DÍJSZABÁS
- 4.SZ. MELLÉKLET: KANYARGO RENDSZER

BALATON BUSZ BT. ÜZLETSZABÁLYZATA KÖZFORGALMÚ HELYI MENETREND SZERINTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSRA

(PÁTY, érintve BIATORBÁGY Város Önkormányzata területét)

I. RÉSZ

1. ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

Jelen Üzletszabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek az Üzletszabályzat kiadója és a természetes vagy jogi 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, díjaira, 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,
- megállóhelyek és más létesítmények használatára vonatkozókat.

2. ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

Jelen Üzletszabályzat hatálya a Balaton Busz Bt. (székhelye: 8200 Veszprém, Bányai Júlia u. 1. cégjegyzékszám: 19-06-500257, menetrend szerinti személyszállításra is jogosító autóbuszos személyszállító engedély kiállítója: Veszprém Megyei Kormányhivatal) a továbbiakban, mint Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjárataival történő személyszállítására és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybe vevőire (továbbiakban: utasok), a Szolgáltató által üzemeltetett az utasforgalom számára nyitva álló helyiségek és területek használatára és használóira terjed ki, továbbá mindazon személyekre, gazdasági társaságokra, szervezetekre, amelyek az említett szolgáltatásokkal, illetve használattal kapcsolatban a Szolgáltatóval szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatba lépnek.

A Szolgáltató az autóbusszal díj ellenében végzett közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatására, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra a hatályos jogszabályokban, valamint jelen Üzletszabályzatban foglaltakat alkalmazza.

3. ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE

A Szolgáltató a hatályos üzletszabályzatot teljes terjedelmében a honlapján (www.balatonbusz.hu) közzé teszi, az onnan díjmentesen le is tölthető.

A Szolgáltató székhelyén, telephelyén – nyitva tartás ideje alatt – biztosítja az Üzletszabályzatba való betekintést.

A Szolgáltató az Üzletszabályzatnak az abban szereplő szolgáltatásra, a szolgáltatás részeire, illetve egyes területre vonatkozó kivonatos tartalmáról autóbuszain, telephelyén vagy székhelyén külön hirdetményben ad tájékoztatást.

Az Üzletszabályzat, az abban foglalt Utazási feltételek, vagy a Díjszabás módosításáról a Szolgáltató honlapján ad tájékoztatást, és közzéteszi a módosítás teljes szövegét. Legkésőbb a hatályba lépés napjától a módosítás a Szolgáltató székhelyén, telephelyén – a nyitva tartás ideje alatt – megtekinthető.

II. RÉSZ

1. MENETREND TARTALMA

A menetrend a helyi járatok közlekedésének kezdő- és végpontjára, útvonalára, megállóira, közlekedési napjaira, indulási időpontjaira vonatkozó adatokat tartalmazza.

A járatok menetrendben foglaltak szerinti közlekedtetése a Szolgáltató számára kötelezettség.

A menetrend egy menetrendi időszakban hatályos. Az időszak kezdetét és végét a Szolgáltató külön hirdeti meg, illetve kezdetét, valamint amennyiben előre ismert, a végét is a menetrenden vagy a menetrendet tartalmazó kiadványon, hirdetményen feltünteti.

2. MENETREND KÖZZÉTÉTELE

A Szolgáltató az általa közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti autóbusz járatok menetrendjét a honlapján (www.balatonbusz.hu) és az autóbuszokon teszi közzé.

A Megrendelő (Páty Község Önkormányzata, 2071 Páty, Kossuth Lajos út 83.) a honlapján (www.paty.hu) közzéteszi a hatályos menetrendet és a helyi járat vonaltérképét.

A Megrendelő kifüggeszti a megállóhelyi információs táblákon a menetrendet és annak módosítását.

3. MENETREND MÓDOSÍTÁSA

A Megrendelő jogosult a menetrend és a járatútvonal utasigényeknek megfelelően történő egyoldalú módosítására a Szolgáltató tájékoztatása mellett. A menetrend módosításáról a Szolgáltató a honlapján és az autóbuszokon ad tájékoztatást.

A menetrend változásával kapcsolatos információkat a Megrendelő a honlapján (www.paty.hu) teszi közzé, legkésőbb a módosítás hatálybalépését megelőző 14. naptári napon.

4. MENETRENDTŐL ELTÉRŐ KÖZLEKEDÉS

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.

Átmeneti menetrend változásról (útlezárás, baleset, javítások stb. miatt) a Szolgáltató a buszain kifüggesztve is ad tájékoztatást, kivéve az azonnali, nem tervezhető változást.

5. FORGALMI ZAVAR

Ha útközben a jármű menetrendszerű tovább haladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi, – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve – a Szolgáltató a rendelkezésére álló más járművel az utasok tovább szállításáról gondoskodik.

Ha a menetrendben közzétett viszonylat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a Szolgáltató erről – a rendelkezésére álló eszközökkel és módon – az utasokat tájékoztatja.

A Megrendelő 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 Szolgáltató a honlapján és egyéb – a körülmények lehetőségeinek is kívánalmaknak megfelelő módon - ad tájékoztatást.

Ha a keletkezett forgalmi zavar következtében olyan mértékű késés keletkezett, hogy a jármű továbbhaladása lehetetlenné vagy értelmetlenné válik;

- a követő jármű biztosítani tudja az utasok tovább szállítását, ill. az adott időpontban jelentkező utas igények kielégítését
- ha utasok hiányában a szolgáltatás üzemidőn túli folytatása célszerűtlen, a Szolgáltató az utasokról való gondoskodás mellett – a járatot törli.

6. FELADATKÖRÖK

A Megrendelő feladatkörébe tartozik a jegy- és bérletrendszerrel, pótdíjfizetéssel, útvonali- és megálló infrastruktúra karbantartásával és tisztításával, autóbuszüzem minőségi jellemzőinek ellenőrzésével, valamint az utastájékoztatást és bérletvásárlást célzó online felülettel kapcsolatos feladatok kezelése. A Szolgáltató végzi az autóbuszüzemmel, a menetrendszerűség vonali végrehajtásával, a járműirányítással, járműtakarítás biztosításával és talált tárgyak megőrzésével kapcsolatos feladatokat.

III. RÉSZ

1. UTAZÁSI FELTÉTELEK

A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítást személyszállítási szerződés alapján végzi. A szerződési feltételeit a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv szerinti általános szerződési feltételekként a következő Utazási feltételekben határozza meg és teszi közzé.

2. UTAZÁSI FELTÉTELEK HATÁLYA

Az Utazási feltételek hatálya kiterjed a Szolgáltató által Páty Község Önkormányzata területén, érintve Biatorbágy Város Önkormányzata területén közlekedtetett közforgalmú helyi menetrend szerinti autóbuszjáratokon való utazásra.

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.

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 NAV hivatásos állományú tagjai, a büntetésvégrehajtási szervezet tagjaira, a polgári és a katonai nemzetbiztonsági szolgálat hivatalos állományú tagjaira, valamint a hivatásos katasztrófavédelmi szerv állományába tartozó személyekre – a szolgálati feladatuk autóbusz- járaton történő végzésének időtartama alatt –, továbbá az általuk kísért személyekre. Ezen személyeknek a szolgálati feladataik ellátása körében tett intézkedései az utasokra és a járatí személyzetre kötelezőek.

3. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

A Szolgáltató a személyszállítást személyszállítási szerződés alapján teljesíti.

Az utas és a Szolgáltató közötti személyszállítási szerződés

- a menetdíj megfizetésével és a menetjegy, bérlet, továbbá az utazási jogosultságot más módon igazoló - beleértve az utazási jogosultságot vagy a menetdíj megfizetését igazoló elektronikus adathordozót is - okmány (a továbbiakban együtt: utazási igazolvány) megvásárlásával, átvételével, vagy ha az utas jogszabály rendelkezése vagy a közlekedési Szolgáltató üzletszabályzata alapján utazási igazolvány nélkül jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, akkor a hely adott járatra történő biztosításával, vagy a járműre utazási céllal történő felszállással jön létre. A szerződéskötési szándék kifejezése (az előre való jegyvásárlás, illetve helybiztosítás, 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.
- A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a járatot végző járműre felszáll, vagy meghatározott napra és járatra érvényesített utazási igazolvány esetében legkésőbb a járatnak a megjelölt felszállási helyről történő menetrend szerinti indulásának időpontjától.

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos.

Az utazás akkor fejeződik be, amikor

- a) az utas a céljának megfelelő állomás vagy megállóhely területén a járműről való leszállást befejezte,
- b) az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- c) az utast a Szolgáltató az utazásból kizárja.

Menetjegy elővételben történt megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződéstől az utas elállhat – ha a menetjegyet még nem használta utazásra – a menetjegy érvényességének

(felhasználhatóságának) lejártáig, feltéve, ha az utas ezen időpontokig a menetjegyet visszaadja. Bérlet vagy más, itt nem említett utazási igazolvány megvásárlásával, átvételével megkötött személyszállítási szerződéstől az utas a bérlet vagy más utazási igazolvány meghatározott érvényességének kezdetéig elállhat, feltéve, ha ezen időpont előtt a bérletet, illetve utazási igazolványt visszaadja.

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

A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

4. AZ UTAZÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

- A bárki által igénybe vehető személyszállítás céljából a Szolgáltató a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokat közlekedteti, amelyek utazásra a menetrend szerint lehetséges viszonylatokban, a megkötött személyszállítási szerződés szerint vehetők igénybe.
- A Szolgáltató a személyszállítási szolgáltatást a jogszabályokban előírt érvényes engedélyek birtokában, a forgalombiztonsági követelményeknek megfelelő autóbuszokkal és a feladatok ellátására kiképzett autóbuszvezetőkkel látja el.
- Az utas jogosult a menetrend szerinti járatot végző autóbuszon utazni, az utasok biztonságát, kényelmét, komfortját szolgáló, illetve elősegítő berendezéseit használni, a járáshoz, illetve a járással történő utazáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. Az autóbusz egyes felszerelési tárgyait, berendezéseit csak az autóbuszvezető vagy a járatú személyzet más tagja kezelheti, illetve az ő engedélyével használható, kezelhető. Ezek feltételeiről és részleteiről a járatú személyzet ad tájékoztatást.
- Az utas jogosult mindazon szolgáltatás igénybevételére – az Utazási feltételek előírásainak megtartásával –, amelyet a Szolgáltató a járat menetrendjében, az üzletszabályzatában feltüntetett.
- A Szolgáltató egyes kötelezettségek teljesítésével más Szolgáltatót vagy személyt bízhat meg. Ebben az esetben a kötelezettséget ténylegesen teljesítő Szolgáltatóra vagy személyre is vonatkoznak a rendelkező jogszabályok.

Az utas a személyszállítás során nem zavarhatja a közlekedés biztonságát, az utastársak kényelmét és nyugalmát, köteles megóvni a közlekedési eszközök épségét.

5. ELLENŐRZÉS

Az utazási jogosultság ellenőrzését, valamint a pótdíjfizetéssel kapcsolatos feladatokat a Megrendelő végzi.

Az ellenőrzés elvégzésének módja:

A jegy- és bérletellenőrzés szűrőpróbaszerűen, a helyszíni pótdíjkiszabások és befizetések rögzítése és nyilvántartása internet-elérésű pótdíjnyilvántartó rendszer segítségével történik.

- A megváltott, a 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 jegyváltásra jogosító okmánnyal együtt a Megrendelő által az utazási igazolványok ellenőrzésre feljogosított, kitűzővel rendelkező 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 amennyiben az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.
- Az ellenőr az utazás tartama alatt – beleértve a járatra történő fel- és leszállást is – bármikor jogosult a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon az utasok utazási jogosultságát, az utazási igazolványok érvényességét, használatára való jogosultságot, valamint az utazási kedvezmények igénybevételének jogszerűségét, továbbá a jelen Utazási feltételek szabályainak megtartását ellenőrizni. Az ellenőr – a jegykezelő kivételével – 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.
- Törvény felhatalmazása alapján a Megrendelő vagy megbízottja jogosult a személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben az utazásban résztvevő, 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.
- A Megrendelő az utazási kedvezményt vagy a személyhez kötött utazási jogosultságot tartalmazó, elektronikus adathordozón rögzített személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben – törvény felhatalmazása alapján – jogosult az alábbi pontban meghatározott adatok kezelésére
- A Megrendelő vagy megbízottja adat megismerési, adatkezelési jogosultsága az utazás alapjául szolgáló szerződés teljesítése érdekében a következő adatokra terjed ki:
 - jogosult természetes személyazonosító adatai (családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve) és lakcíme,
 - a jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója,
 - az utazási viszonylathoz vagy vonalhoz kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylat, meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényesség időszaka vagy időpontja.
- Az ellenőr jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbusz személyzetének az autóbusz ajtóinak kinyitását, illetve az autóbusz továbbhaladását.
- 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.

Ha az utas felszállási helye vagy célállomása nem állapítható meg, a járat kiindulási helyétől a célállomásig, illetve a felszállási helytől a járat teljes útvonalára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.

- Ha az utas az autóbuszban az utazási feltételekben meghatározott szabályokat megszegi, pótdíjon felül az esetleges menetdíj-különbözet megfizetésére is köteles.
- Az az utas, akinek pótdíjat kell fizetnie és azt a helyszínen nem egyenlíti ki, köteles személyazonosságát és lakcímét az ellenőrzést végző részére igazolni.
- A pótdíjak összegét és felszámításának eseteit részletesen a Díjszabás tartalmazza.

Intézkedés esetén a helyszíni pótdíjkiszabások rögzítésre kerülnek és fizetési felszólítás készül kézinyomtatón.

Amennyiben az utas a pótdíjat a helyszínen nem fizeti meg, a ellenőr pótdíjfizetési folyamatot kezdeményez. Ennek során megkéri az utastól a pótdíjazáshoz szükséges személyi adatokat (név, anyja neve, születési hely és idő), valamint lakcímét. A pótdíj összegéről befizetésre felszólító bizonylatot, illetve csekket ad át, amelynek átvételét, illetve a személyi adatai közlésének elismerését az utas aláírásával igazolja.

Amennyiben az utas elévülési időn belül nem rendezi a kiszabott pótdíj összegét, akkor az újbóli fizetési felszólítással az elévülési idő megszakad, és a pótdíjfizetési eljárás újra indul.

6. UTAZÁSI JOGOSULTSÁG

Az autóbuszjáraton - az alábbi feltételekkel és kivételekkel – bárki utazhat:

- A magatehetetlen és cselekvésében korlátozott személy, továbbá a 6 éven aluli gyermek kísérő nélkül a szolgáltatás igénybevételére nem jogosult.
- Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekhez legalább egy kísérőre van szükség. A kísérővel utazó utasok autóbuszban való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni.
- Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy utazása vagy helyfoglalása ezen állapotukra hivatkozással csak akkor tagadható meg, ha
 - jogszabályi vagy hatósági előírás alapján egészségügyi és biztonsági követelmények teljesítése érdekében az szükséges, vagy
 - ha az autóbusz vagy az utazás alkalmával használni tervezett megállóhelyek kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk fizikailag nem lehetséges.

- A többi utas egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedő személy a menetrend szerinti autóbuszjáratral nem utazhat.
- Az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát az autóbuszjárat személyzete nem vizsgálja.
- Gyermekkocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkocsiban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekkocsiban a kisgyermek csak a kocsi rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyermekkocsit akkor is elmozdulás ellen rögzíteni kell, ha a gyermek nem abban utazik.
- Fogyatékosággal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.

A Szolgáltató a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas

- ittas vagy bódult,
- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,
- a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel, - a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
- a Szolgáltató üzletszabályzatában foglalt utazási feltételeket nem tartja meg.

Utazásból való kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását –csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen történhet. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú utazása csak megtagadható, de az autóbusznak a felszállóhelyről történő elindulása után nem zárható ki az utazásból.

7. FEL- ÉS LESZÁLLÁS, HELYFOGLALÁS

A Szolgáltató köteles az utast a menetrendben foglaltak szerint, biztonságosan elszállítani.

Az utas jogosult az autóbuszon utazni, a menetrendben meghirdetett állomásokon és megállóhelyeken fel-, illetve leszállni.

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 indokoltta teszi az ettől eltérő helyeken történő le-, illetve felszállást.

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

A helyi személyszállítási szolgáltatásban az utasok elszállítása érkezési sorrendben történik.

Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt más utasok nem foglalták el. 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.

A 3. éven aluli gyermek – biztonsága érdekében –, ha a kísérője úgy dönt, hogy a gyermek nem gyermekkoszárban rögzítve utazik, akkor kísérője ölén, illetve külön ülésen ún. mózeskosárban, gyermekhordozóban, 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.

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, melyhez kérés esetén az autóbuszvezetőnek segítséget kell nyújtania.

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.

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 (síkoság, csapadék) között, valamint, ha az nem kiépített fel- vagy leszállóhelyen történik.

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.

Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk.

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

8. MENETJEGYVÁLTÁS, UTAZÁSI IGAZOLVÁNYOK ÉRVÉNYESSÉGE

1. A személyszállítási szerződés megkötésének és az utazási jogosultság igazolására az utazási igazolvány szolgál. Az utazás – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben vagy a vonatkozó Önkormányzati rendeltben meghatározott esetek és a menetdíjakra vonatkozó helyi speciális ingyenességet biztosító (csoportos diák) kedvezmények 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 még nem kötött kedvezményes árú utazási igazolvány más azonos kedvezményre jogosultra 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 függeléke tartalmazza.
4. A Megrendelő egyes járatokon meghatározott utazási igazolványok felhasználását kizárhatja. A korlátozás a menetrendben kerül meghirdetésre.
5. A menetdíjat az utazás megkezdése előtt 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.
6. A Szolgáltató előzetes helyfoglalást nem biztosít.
7. A Megrendelő az utazási igazolvány előre történő megvásárlását – járataira vagy járatainak egy részére, egyes megállóhelyeken vagy meghatározott időszakokban – kötelezővé teheti. Az előre megváltott utazási igazolványok utazásra való felhasználhatóságának időszakát (érvényességi idejét) a Megrendelő korlátozhatja. Jegykiadógép vagy -automata alkalmazásánál annak használatát a Szolgáltató meghatározott pénzérme, vagy más elektronikus fizetőeszköz használatához kötheti.
8. Az utazási igazolvánnyal rendelkező utasnak a járatra történő felszálláskor utazási igazolványát kell ellenőrzésre a jegykezelőnek fel kell mutatnia vagy utazási jogosultságát igazolnia kell. A különböző jogosultsághoz kötött utazási igazolványokat a jogosultságot igazoló okmánnyal együtt – beleértve szükség esetén az arcképes

hatósági igazolványt (személyazonosító igazolvány, vezető engedély, útleve) is – a jegykezelőnek fel kell mutatni, vagy át kell adni.

9. 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. Amennyiben az utazási igazolvány a Megrendelő alkalmazottjának eljárása következtében rongálódott meg, vagy vált valamely adata felismerhetetlenné, továbbá amelyre téves vagy nem valós bejegyzést tett és ezzel az érvénytelenné vált, a Megrendelő alkalmazottja ezt a tényt az utazási igazolványra rájegyzí. Ha ez lehetséges, a hibás bejegyzés a bizonylatokra előírt módon javításra kerül. Az így érvénytelenné vált és a nem javítható adatot tartalmazó utazási igazolványt a Megrendelő díjtalanul érvényesre cseréli, és amennyiben ezzel bizonyíthatóan kárt okozott, azt megtéríti az utas részére.
10. Az utazási igazolvány csak arra a viszonylatra, vonalra, területre, autóbuszjáratra és időtartamra, illetve annyi utazási alkalomra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték). Érvénytelen az utazásra az az utazási igazolvány is, amelynek az adott járaton való előírt kezelését, kezeltetését elmulasztották.
11. Jogosulatlanul használt utazási igazolványok vagy azok, amelyekhez a jogosultságot igazolni nem tudják, érvénytelenek.
12. Elveszett, eltűnt menetjegyet, bérletet vagy más utazási igazolványt a Megrendelő nem pótolja.

9. DÍJSZABÁS

A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás ellenértékeként felszámítható díjakat, azok alkalmazásának szabályait jelen Üzletszabályzat függelékében teszi közzé.

10. BÉRLETVÁSÁRLÁS

A KanyarGO személyszállítási szolgáltatás elektronikus bérlethasználatra vonatkozó felhasználási feltételeit a Szolgáltató az Üzletszabályzat függelékében teszi közzé.

11. 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 utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.

2. 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.

3. Az autóbuszban bármilyen árut, szolgáltatást csak az illetékes 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. Az utastér központi világítását az autóbuszvezető – ha az őt a vezetésben zavarja – lakott területen kívül kikapcsolhatja.

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

6. A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáraton dohányozni, elektromos cigarettát szívni, vagy dohányzást imitáló eszközt használni tilos!

7. A járműveken tilos görkorcsolyával, fagyalttal felszállni, visszazárható, műanyag flakonos, alkoholmentes ital kivételével bármilyen italt fogyasztani, mindennemű ételt fogyasztani, valamint engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni.

8. 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.

9. 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.

10. Nem szabad az autóbuszból kihajolni, kinyúlni, ajtaján vagy ablakán át bármilyen tárgyat kidobni.

11. Az autóbuszokban – az autóbusz, a berendezések, továbbá az utasok életének, személyének, testiépségének és vagyontárgyaik védelme céljából, az erre vonatkozó törvények előírásainak megtartásával – a Szolgáltató jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni.

12. KÉZIPOGGYÁSZ

- A járatokon minden utas 1 db 40x50x80 cm-t meg nem haladó, egy személy által is könnyen hordozható, 10 kg-nál nem nagyobb tömegű, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt vihet magával.

- Személyenként 1 pár sífelszerelés az autóbuszban – elsősorban állítva és kézben tartva – kézipoggyászként szállítható, ha annak elhelyezésére az autóbuszban külön hely nincs kijelölve.
- Kézipoggyászként a fenti méretek betartása mellett sem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, vagy fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg), vagy az utasok ruházatát, a jármű berendezését megrongálhatja, bepiszkítja.
- A fogyatékkal élő vagy csökkentett mozgásképességű személy kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.
- A kézipoggyász összértéke a 100 000 Ft-ot nem haladhatja meg.
- 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.
- Propán-bután gáz személyenként 1 db, legfeljebb 5 kg töltetű palackban vihető be az autóbuszba. 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.
- A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat – amennyiben az arra alkalmas – előzetesen kizárólag, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba kell elhelyezni vagy egyéb módon kell csomagolni.
- Csökkent mozgásképességű személy kerekesszékekkel történő utazására az autóbuszokon a szállíthatóságuk szempontjából az alábbi feltételek vonatkoznak:
 - a járművön 1000 mm x 1200 mm-es kerekesszékekkel utazóknak fenntartott hely biztosított,
 - a biztonsági öv használata kötelező,
 - a kerekesszék áramtalanítását, mozgásképességének megtartását az utazóknak biztosítani kell.
- Járműveinken nem szállítható a három- és négykerekű EL-GO, Elektra, Berko és más hasonló jellegű elektromos moped, mivel ezen eszközök járműveinken történő mozgása, álló helyzetben történő biztonságos rögzítési problémái miatt utasainkra nézve komoly balesetveszélyt jelent.
- Babakocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a babakocsiban vagy ölben történő szállításáról a

kísérő dönt. A kisgyermek babakocsiban csak a kocsi- elmozdulás és eldőlés ellen, a jármű erre kialakított, biztonsági övvel ellátott területén - rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A babakocsit akkor is rögzíteni kell, ha a gyermek nem abban utazik. A járműre kézipoggyászként - nyitott, vagy összezárt állapotban egyaránt - akkor vihető be, ha ott megfelelően elhelyezhető, az utasok járművön belüli szükséges mozgását nem gátolja, elmozdulás ellen biztosítható és az utasok testi épségében, magukkal vitt poggyászaikban, a járműben és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okoz.

- Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz a tömegére és mérethatárára tekintet nélkül az autóbuszba kézipoggyászként akkor vihető be, ha ott megfelelően elhelyezhető, az utasok autóbuszban belüli szükséges mozgását nem gátolja, elmozdulás ellen biztosítható és az utasok testi épségében, magukkal vitt poggyászaikban, az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okozhat.
- Kézipoggyászként nem szállítható:
 - olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja,
 - 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,
 - a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló kormányrendelet - 175/2003. (X.28) Korm. rendelet - szerint közforgalmú közlekedési eszközön birtoklásra tiltott eszközök, kivéve, amelyek a rendeletben meghatározott módon csomagolva, illetve elhelyezve birtokolhatók, és megfelelnek a csomagolásra, elhelyezésre vonatkozó feltételnek,
 - töltött lőfegyver.
- Kerékpár csak a kerékpár szállítására alkalmas autóbuszokon szállítható, amit a Szolgáltató az autóbuszban külön feltüntet.
- A Szolgáltató megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely
 - az utasoknak kényelmetlenséget okozhat,
 - a járművet megrongálhatja vagy beszennyezheti.
- A kézipoggyász őrzése az utas feladata.
- 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.
- 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.

- Kézipoggyászként az autóbusz utasterébe súlya vagy mérete miatt be nem vihető tárgy útipoggyászként feladható, ha az autóbuszjárat útipoggyász-fuvarozást végez és az arra vonatkozó feltételek azt nem tiltják.

13. CSOMAGSZÁLLÍTÁS

A. Csomagnak minősül az utastérben szállított, a kézipoggyásznál nagyobb tömegű és/vagy méretű, azaz 10 kg-ot meghaladó, valamint a szállítás közben általában kézben, ölben el nem helyezhető és más terjedelmes tárgy.

B. A Szolgáltató csomagszállítást csak azokon az autóbuszjáratokon végez, amelyeken útipoggyász feladására nincs lehetőség.

C. Az utas darabonként legfeljebb 2 db, 20 kg tömegű és 100x50x50 cm mérethatárokat meg nem haladó csomagot vihet magával az útipoggyász szállítást nem végző autóbuszba.

Csomagként méretüktől függetlenül is bevihető az autóbuszba személyenként 1 db szánkó, továbbá szétszedhető és összerakható vászon- vagy gumicsónak és alkatrészei, valamint 1 db legfeljebb 60 cm átmérőjű sírkoszorú csomagoltan.

D. A csomag szállítására egyebekben a kézipoggyász-szállítás feltételei vonatkoznak, illetve azt kell alkalmazni (szállításból kizárt tárgyak, csomagolás, elhelyezés, őrzés, felelősség stb.).

14. ÉLŐ ÁLLAT SZÁLLÍTÁSÁNAK SZABÁLYAI:

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, utasonként 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 segítő kutya, 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:

- halak, a víz kiömlése ellen megfelelően biztosított tartályban,
- kisebb madarak, papagájok és galambok, kalitkában elhelyezve,
- egyéb apró állat kosárban, ládában vagy más alkalmas tartóban,

- egy vadászsólyom, védősapkával ellátva.

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

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

6. Beteg állat az autóbuszba nem vihető be.

7. Az autóbuszba bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni. Ha élő állat az utasokat magatartásával zavarja, 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.

15. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK EGYÉB SZABÁLYAI

Tilos a járműveken:

- az ajtók záródását akadályozni vagy azt ment közben kinyitni
- a járművek ablakán kihajolni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni
- fagyaltolni, ételt és italt fogyasztani
- rádió vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, ami a többi utast zavarja
- görkorcsolyázni, gördeszkázni
- kéregetni
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni
- engedély nélküli lőfegyverrel, egyéb, egyéb életveszélyt okozó tárggyal felszállni a járműre
- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.) robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegnél nagyobb propán-bután gázpalackot szállítani
- botrányosan, utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni
- ittasan vagy tisztátalan ruhában tartózkodni
- közlekedést, illetve az utasokat zavarni
- a Szolgáltató tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni
- dohányozni

Ha a kísérő nélküli 6 éven aluli gyermek vagy magatehetetlen személy az utazást megkezdte, az utazásból nem zárható ki. Az ilyen esetekben a helyszínen vagy a végállomáson a Szolgáltató rendőrt hív a gyermekhez vagy a magatehetetlen személyhez, a felügyeletéről addig gondoskodik.

IV. RÉSZ

1. ALVÁLLALKOZÓÉRT ÉS MEGBÍZOTTÉRT VALÓ FELELŐSSÉG

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

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

2. FELELŐSSÉG

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

(2) Ha az utas az utazásból való kizáró okok (III. rész/6.) valamelyikének fennállása esetén vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a Szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.

(3) Átszállással történő utazásra létrejött személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató felelőssége - a be- és kiszállás esetét kivéve - csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen bekövetkezett balesetből eredő károsodására, amennyiben az a Szolgáltató felróható magatartásának következménye.

(4) A Szolgáltatónak, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetőjének felelőssége - a (2) bekezdésben foglalt eseten kívül - csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen - a be- és kiszállás esetét kivéve - bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a Szolgáltató, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetője felróható magatartásának következménye.

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

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

(7) A Szolgáltató az (5) bekezdésében foglaltakon kívül csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta. A kézipoggyász összértéke maximum 100 000 Ft lehet. A Szolgáltató a kézipoggyászban bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyit útipoggyász teljes elvesztése esetén kellene fizetnie.

(8) A Szolgáltató nem felel az utas őrzetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A Szolgáltató nem felel az utas által őrzetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

(9) Az az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, – függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

3. AZ UTAS FELELŐSSÉGE

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

Ha az autóbuszjárat indulási idejére a megállóhelyen az utas az autóbuszra történő felszállási (utazási) szándékát ráutaló magatartással nem jelezte, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék jelzésének elmulasztása miatti tovább utazásból származó kárért a Szolgáltató nem felelős.

4. AUTÓBUSZJÁRAT KIMARADÁSÁÉRT ÉS KÉSÉSÉRT VALÓ FELELŐSSÉG

A Szolgáltató megtéríti járat kimaradása esetén a meghiúsult utazási szándékot bizonyító utas kárát, továbbá 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 (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 útvonalmegtartásának 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 célállomására megérkezzék. Amennyiben járat kimaradása esetén az utas az itt említett módon célállomására 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.
- A kártérítés alapja a bizonyított kár.

Helyi szolgáltatási szerződés a törölt, ill. kimaradt menetek meghatározását és következményét más módon is szabályozhatja.

5. UTASTÁJÉKOZTATÁS

A Szolgáltató az üzletszabályzatban szereplő szolgáltatásairól, menetrendről az autóbuszain, a járművek utasterében elhelyezett („függő zseb” típusú) szórólap tartókban elhelyezett, ingyenesen elérhető tájékoztatók által, a megállóknál elhelyezett táblákon, valamint szóban az autóbuszvezetőknél ad tájékoztatást, illetve üzemidőben - üzemi napokon menetidőben – az utasforgalom számára kihirdetett telefonszámokon nyújt utastájékoztatást a szolgáltatással kapcsolatban, illetve forgalmi kérdésekben, valamint talált tárgyakról is itt ad felvilágosítást.

Utastájékoztatás:

- a) Előre látható - tervezett menetrendi eltérésről -

- a járművezetők,
 - a helyszínen élőszóban a zavarelhárításért felelős személy,
 - több órán keresztül fenn álló zavar esetén – elsősorban a zavart pontokon – írásban, a megállóhelyre kihelyezett felírat formájában,
 - telefonos érdeklődésre a megbízó közlekedésszervezője és a Szolgáltató forgalmi vezetője által megbízott személy által,
 - több napos menetendi eltérés esetén a megbízó honlapján történik tájékoztatás.
- b) Előre nem látható azonnali intézkedést igénylő zavar esetén;
- a járművezetők,
 - élőszóban a zavarelhárításáért felelős személy,
 - telefonos érdeklődésre a megbízó közlekedésszervezője és a Szolgáltató forgalmi vezetője által megbízott személy ad tájékoztatást.
- c) Tervezett forgalmi rend (pl. menetrend, útvonal) változás esetén;
- a járművezetők,
 - írásban a Szolgáltató járművekre, megállóhelyre kihelyezett, felírat formájában, menetrend változás esetén a menetrend cseréjével,
 - élőszóban, vagy telefonos érdeklődésre a megbízó közlekedésszervezője és a Szolgáltató forgalmi vezetője által megbízott személy által,
 - a Megrendelő és a Szolgáltató honlapján történik tájékoztatás.

Tájékoztatást az utazási feltételekről

- a Megrendelő és a Szolgáltató a honlapján ad.

A Megrendelő közzéteszi honlapján a hatályos díjszabást, valamint valamennyi információt, mely a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos.

6. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

A megtalált vagy mások által talált és átadott tárgyakat a Szolgáltató átmeneti időszakra megőrzi és igazolt tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.

A Szolgáltató megőrzésre nem vesz át egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.

A járműveken felejtett, talált tárgyakat a járművezető - az egészségügyi, biztonsági vagy területi ok miatt biztonságosan nem kezelhetők kivételével – a tárgynapi üzemzárásig a járművön őrzi. A talált, ill. elveszett tárgyakról érdeklődni;

- járművezetőknél,

- telefonon a közzétett (megállótáblákon található) telefonszámon,
- a megbízó és a Szolgáltató e-mail címén,
- a megbízó és a Szolgáltató telephelyén lehet érdeklődni.

7. TALÁLT TÁRGYAK MEGŐRZÉS

1. A nyilvántartásba vett talált tárgyakat a Szolgáltató három hónap időtartamig megőrzi, ezt követően az át nem vett tárgyakat értékesíti.
2. 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.
3. Egyes sajátos tárgyak (nemesfém, drágakő, muzeális tárgy, belföldi vagy külföldi fizetőeszköz, csekkek, 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.
4. Ha a talált tárgy jelzéséből vagy rendeltetéséből a tulajdonosa megállapítható, vagy a talált tárgy 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 tárgyat kiszolgáltatja.

8. TALÁLT TÁRGYAK VISSZAADÁSA

Az elhagyott, elvesztett tárgyak kiszolgáltatása – ha igazolt tulajdonosa a leadást követő rövid időn belül jelentkezik annak átvételéért, akkor – a leadás helyén történik.

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

V. RÉSZ

1. PANASZKEZELÉS

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, illetve a Megrendelőnek is 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.

Amennyiben az utas panaszt kíván benyújtani, azt a menetrend szerinti járat igénybevétele vagy annak meghíúsulását követő három hónapon belül kell megtennie.

A szóbeli panaszról minden esetben (a panasz azonnali kezelése, valamint személyes és telefonos bejelentés esetén is) sor kerül jegyzőkönyv felvételére.

Minden esetben szükséges írásbeli tájékoztatást is nyújtani a panasztevő részére, kivéve azt az esetet, ha a panasztevő úgy nyilatkozik, hogy arra a panasz azonnali kezelése miatt nem tart igényt.

Az utas a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszai beérkezhetnek

- járművezetők által,
- telefonon,
- írásban, postai vagy elektronikus úton,
- a Megrendelőn keresztül.

A panaszok bejelenthetőek szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (levélben vagy e-mailen). Kárigény bejelentést a Szolgáltató, illetve a Megrendelő csak írásban fogad el.

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

A Megrendelő és a Szolgáltató a honlapján, valamint az autóbuszokon tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, elérhetőségeiről és a panaszügyintézés helyéről.

Olyan esetben, amikor

- a panaszos a szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal, 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 megállapíthatóak, a bejelentést, az azzal kapcsolatban végzett azonnali vizsgálatot és annak a bejelentő által el nem fogadott eredményét, illetve a bejelentéssel ellentétes állításokat, tényeket a 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 telefonon megtett szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal a bejelentő nem ért egyet vagy az azonnali vizsgálatra nincs lehetőség, a bejelentést a Szolgáltató írásban rögzíti.

Az írásban és szóban tett panaszt a Megrendelő érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben a Megrendelő 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 Megrendelő legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül megadja.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelenül beadott panasz vizsgálata mellőzhető.

A szóbeli panaszról minden esetben (a panasz azonnali kezelése, valamint személyes és telefonos bejelentés esetén is) sor kerül jegyzőkönyv felvételére.

Minden esetben szükséges írásbeli tájékoztatást is nyújtani a panasztevő részére, kivéve azt az esetet, ha a panasztevő úgy nyilatkozik, hogy arra a panasz azonnali kezelése miatt nem tart igényt.

Ha a panaszt a Megrendelő nem bírálta el, vagy a Megrendelő panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, vagy a panaszkezelést lezáró dokumentumban szereplő választ a panaszos nem fogadja el, a panaszos a panaszt elbírálásra az Autóbuszos Hatósághoz nyújthatja be. A hatóság elérhetőségéről az utas a panaszkezelést lezáró dokumentumban vagy a Megrendelő honlapján kap tájékoztatást.