



Személyszállítási üzletszabályzata

2010.

Tartalomjegyzék

1.A Szegedi Közlekedési Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: társaság) főbb adatai:..	3
2.A Személyszállítási Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya.....	3
3.Az üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok.....	3
4.A szabályzatban alkalmazott fogalmak.....	4
5.A személyszállítási szolgáltatás üzletszabályzata.....	4
5.1. Menetrend.....	4
5.2. Utazási jogosultság, utazáshoz való jog.....	4
5.3. Korlátlan számú, díjmentes utazásra jogosult.....	5
5.4. A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályok.....	6
6.Szegeden forgalmazott menetjegyek, bérletjegyek	
.....	6
Menetjegyek.....	6
Bérletjegyek.....	6
7.Az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság	
.....	8
8.Az utasok tájékoztatása	
.....	8
9.Járulékos szolgáltatások	
.....	8
Információs szolgáltatás.....	8
Bérlet- és jegyértékesítés.....	8
10.Fogyatékkal élő személyek utazási jogai	
.....	9
11.A felek jogai és kötelezettségei	
.....	9
12.Forgalmi akadály esetén előálló helyzet megoldása, a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása	
.....	9
13.A bérletek, jegyek visszaváltására vonatkozó szabályok.	
.....	9
14.A különjáratú szolgáltatás	
.....	10
15.Kézi poggyász, csomagszállítás	
.....	10
16.Élőállat szállítás	
.....	10
17.Talált tárgyak kezelése	
.....	10
18.Panaszkezelés	
.....	11
19.A szolgáltatás ellenőrzése, a pótdíjazás esetei és a pótdíj mértéke	
.....	11
20.A társaság kötelezettsége, felelőssége	
.....	11

1. A Szegedi Közlekedési Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: társaság) főbb adatai:

Székhelye: 6720 Szeged, Zrínyi u. 4-8.
Postai címe: 6701 Szeged Pf. 78.
Telefonszáma: 06-62/592-250*
Telefax száma: 06-62/426-714
E-mail: szkt@szkt.hu
Honlap: www.szkt.hu
Cégtulajdonos: Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata

A társaság hatályos szolgáltatásai

A társaság szolgáltatási feladatait a Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzatával 2006. december 15-én megkötött (2007. július 11-én, valamint 2008. március 13-án módosított) 2007. január 1-től 2014. december 31-ig szóló Közszolgáltatási Szerződés határozza meg. A szerződés értelmében a társaság alapvető szolgáltatása a helyi közforgalmi személyszállítási közszolgáltatás ellátása, az ehhez szükséges infrastruktúra üzemeltetése.

A társaság információs, vevőszolgálati központja:

Ügyfélszolgálati iroda 6720 Szeged, Deák Ferenc u. 31.
Telefon/fax: 06-62/485-495
Telefon: 06-62/540-060, 06-62/487-421
E-mail: kapcsolat@szkt.hu
Információs, vevőszolgálati decentrum – ügyfélszolgálati iroda
Szeged Állomás 6725 Szeged, Indóház tér
Telefon/fax: 06-62/541-517
E-mail: szkt.ugyfelszolgalat@invitel.hu

2. A Személyszállítási Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya

A társaság Személyszállítási üzletszabályzata (továbbiakban: üzletszabályzat) a hatályos jogszabályok szerint szabályozza a társaság tevékenységeivel összefüggő eljárásokat, a szolgáltatásokban résztvevő (érdekelt) felek jogait és kötelezettségeit. Rögzíti a szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat, paramétereket. A nyilvánosság, a teljes körű hozzáférhetőség érdekében a társaság a Személyszállítási üzletszabályzatot közzéteszi internetes honlapján, részlegesen – egyéb információkkal kiegészítve – elhelyezi járművein (Utazási feltételek), a közforgalmú menetrendjében, bérlet- és jegypénztárakban, a jegyárúsító automatáknál, igény szerint szórólapokon. Az üzletszabályzat ismerete a társaság forgalmi, kereskedelmi és díjszabási, valamint ügyfélszolgálati állományánál alkalmazási feltétel. Az üzletszabályzat előírásait a menetrendszerű helyi személyszállítási és az ehhez kapcsolódó járulékos tevékenységre kell alkalmazni.

3. Az üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok

- 2005. évi CLXXXIII. törvény a vasúti közlekedésről (továbbiakban: Vtv.)
- 1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről (továbbiakban: Ptk.)
- 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybevevő jogairól és kötelezettségeiről (továbbiakban: EK rendelet)
- 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről (továbbiakban: Személyszállítási kormányrendelet)
- 270/2009 (XII. 01.) Korm. rendelet a térségi, elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről (továbbiakban: Korm. rendelet)

- 6/2010. (I. 21.) Korm. rendelet a vasúti társaságok nem vasúti balesetből eredő károk fedezésére szolgáló kötelező kárfedezeti képességének biztosításáról (továbbiakban: Kormányrendelet)

4. A szabályzatban alkalmazott fogalmak

- „Utas”: bármely személy, aki ráutaló magatartásával a hatályos személyszállítási szerződés alapján a személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi
- „Jármű”: az utasok szállítására alkalmas gépjármű vagy pótkocsi.
- „Utazási feltételek”: az egyéb, magasabb rendű jogszabályok alapján, és az ott megfogalmazott feltételek mellett, szabályozzák a helyi menetrend szerinti közösségi közlekedési szolgáltatás igénybevételének feltételeit, az utas és a társaság jogait és kötelezettségeit
- „Személyszállítási szerződés”: ellenszolgáltatás fejében vagy térítésmentesen teljesítendő, személyszállításról szóló szerződés a társaság és az utas között, amely egy vagy több szállítási szolgáltatásra vonatkozik
- „Fogyatékkal élők” vagy „Csökkent munkaképességű személy”: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó, vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez
- „Kísérő”: a Személyszállítási kormányrendeletben meghatározott személyek
- „Kísérő kutya”: a vak és gyengénlátó személyek közlekedését segítő, erre a célra kiképzett kutya
- „Menetrend”: a járművek közlekedtetését szabályozó forgalmi utasítás
- „Díjszabás”: a szolgáltatás - helyi közgyűlési rendeleten alapuló - díjai
- „Önkormányzat”: Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata
- „Különjárat”: a menetrendtől eltérő jármű üzemeltetés
- „Bejelentés”: a társaság szolgáltatási tevékenységére vonatkozó panasz, észrevétel, reklamáció
- „Menetjegy”: az utazási jogosultságot igazoló érvényes jegyek, amelyhez kiegészítő okmány nem szükséges
- „Bérlet”: az utazási jogosultságot igazoló szelvény, amely megfelelő kiegészítő okmánnyal együtt használható
- „Bérletigazolvány”: a társaság által kiállított okmány, amely a megfelelő bérlettel együtt érvényes utazásra
- „Utazási igazolványok”: az utazási jogosultságot igazoló érvényes jegyek, bérletek, okmányok összessége
- „Késés”: a menetrendtől való eltérés

5. A személyszállítási szolgáltatás üzletszabályzata

5.1. Menetrend

A megbízó (önkormányzat) által megszabott menetrendben határozza meg a megbízott (társaság) közösségi közlekedési feladatait. A menetrend meghatározza a viszonylatokat, a végállomásokat, a megállókat, az indulási, érkezési és járműkövetési időket, valamint a menetrendi időszakokra vonatkozó információkat. A menetrendről az utasokat minden megállóhelyen tájékoztatni kell. A menetrend hozzáférhető a társaság internetes honlapján, továbbá megvásárolható komplex kiadványként.

5.2. Utazási jogosultság, utazáshoz való jog

A közösségi közlekedési járműveken előreváltott vonaljegyvel, a járművezetőnél váltott vonaljegyvel, érvényes bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal, illetve az utazási

jogosultság egyéb módon történő igazolásával lehet utazni.

A menetrend szerinti járművekre fel- illetve leszállni (rendkívüli eset kivételével) kizárólag a kijelölt megállóhelyen lehet.

Felszállásra az első ajtó van kijelölve. Felszálláskor a bérletet, érvényes utazási igazolványt a járművezető külön kérése nélkül fel kell mutatni, valamint a vonaljegyvet – közvetlenül a felszállást követően – érvényesíteni kell. Leszállásra a hátsó ajtókat kell igénybe venni.

A tömegközlekedési járműveken – a következő kivételekkel – bárki utazhat:

- az utazásban fertőző beteg nem vehet részt,
- 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy csak kísérelővel utazhat.
Az utazásból kizárható:
 - az ittas személy.
 - aki botrányosan viselkedik, vagy más hasonló okból utastársai terhére van,
 - aki az utazási feltételeket nem tartja be.

5.3. Korlátlan számú, díjmentes utazásra jogosult

a gyermek – felnőtt kísérelőben – 6 éves koráig, bármely személyi azonosításra alkalmas igazolvány (igazolás) felmutatásával,

- az a vak személy, aki a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, vagy a vakok személyi járadékában részesül, az erről szóló igazolás alapján, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérelő,
- az a hallássérült személy, aki a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérelő,
- az aki, vagy aki után szülője, vagy eltartója magasabb összegű családi pótlékban részesül, a Magyar Államkincstár területileg illetékes Regionális igazgatósága által kiállított hatósági bizonyítvány alapján, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérelő,
- aki fogyatékosági támogatásban részesül, a Magyar Államkincstár területileg illetékes Regionális igazgatósága által kiállított hatósági bizonyítvány alapján, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérelő,
- 65 éven felüliek:
 - A. magyar állampolgárok,
 - B. Európai Unió tagországainak állampolgárai,
 - C. nemzetközi szerződés hatálya alá tartozó külföldi állampolgár,
 - D. Magyar Igazolvánnyal vagy Magyar Hozzá tartozói Igazolvánnyal rendelkezők
 - E. magyar jogszabályok alapján nyugellátásban részesülő külföldi állampolgárok.
 - F. Menekültek.

A jogosultság igazolása:

- A-C. Személyi igazolvány, vagy bármely személyi azonosításra alkalmas okmány
- D. "Magyar Igazolvány" illetve "Magyar Hozzá tartozói Igazolvány"
- E. Nyugdíjfolyósító szerv igazolása és bármely, a személyi azonosításra alkalmas okmány
- F. A feltételek meglétének igazolása és a személyi azonosításra alkalmas okmány

- a hadirokkant és hadiözvegy a hadigondozási igazolvány és a személyi igazolvány felmutatásával, továbbá a hadirokkant kísérője (egy fő) ha a jogosult kísérőre szorul, és ezt a hadigondozási igazolványa tartalmazza,
- a legalább 75%-os mértékben rokkant hadirokkant családtagja, a jogosultság és a személyazonosság igazolásával.

5.4. A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályok

Felek a szolgáltatás nyújtására, illetve igénybe vételére, vonatkozó szándékuk kinyilvánításával (a jármű forgalomba állításával, illetve a járműre történő felszállással), kijelentik, hogy a kiadott Utazási Feltételekben foglaltakat megismerték, és magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el.

- A menetrend szerinti, helyi, közösségi közlekedési járművekre fel-, járművekről leszállni (rendkívüli eset kivételével) kizárólag a kijelölt megállóhelyen lehet.
- Az – arra jogosult – utas, és a társaság között – az utas ráutaló magatartásával – személyszállítási szerződés lép hatályba akkor, amikor az utas, az arra kijelölt helyen, utazási szándékkal felszáll a menetrendben meghirdetett járműre
- A társaság – az adott járművön őt képviselő járművezető útján, és annak azonnali döntésével – az utast a szolgáltatásból kizárhatja, ha az utas megsérti az Utazási Feltételeket, különösen veszélyezteti a közérdekű szolgáltatás (közlekedés) biztonságát; elzárkózik a hatályos díjszabás szerinti díj megfizetésétől, az utazásra jogosító jegy érvényesítésétől, az érvényes bérlet/ utazási-, vagy kedvezményre jogosító, valamint a személy azonosítására alkalmas igazolvány felmutatásától.
- Az utas – a ráutaló magatartásával hatályba lépett – személyszállítási szerződés alapján jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, azzal a kitételrel, hogy az adott járműre történő felszállásával elismeri, hogy az Utazási Feltételeket -mely a személyszállítási szerződés elválaszthatatlan részét képezi -, magára nézve kötelező érvénnyel elfogadta.

6. Szegeden forgalmazott menetjegyek, bérletjegyek

6.1. Menetjegyek

- Elővételen váltott **vonaljegy**: érvényes a felszállás helyétől a vonal végállomásáig egyszeri utazásra, útmegszakítás nélkül. A vonaljegy az utazás megkezdésekor – közvetlenül a felszállást követően – a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell és az utazás során – a jármű elhagyásáig – meg kell őrizni.
- **Járművön váltott**, vagy különleges igényeket kielégítő betűjelzéses céljárauton váltott **vonaljegy**: érvényessége megegyezik az elővételen váltott vonaljeggel.
- **Gyűjtőjegy** (10 db vonaljegy egyszerre történő vásárlása esetén tömbben és kedvezményrel árusítjuk): érvényessége megegyezik az elővételen váltott vonaljeggel.
- **Napijegy**: érvényes az utas által meghatározott naptári napon 0:00 órától 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain.
- **Három napra szóló jegy**: érvényes az utas által meghatározott három egymást követő naptári napokon 0:00 órától 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain.
- **Hetijegy**: érvényes az utas által meghatározott hét egymást követő naptári napokon 0:00 órától 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain.

6.2. Bérletjegyek

- a. **Városi kétheti bérlet**: érvényes az utas által vásárláskor megjelölt 14 egymást követő naptári napokon 00 órától 24 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város

helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes- személyi igazolvánnyal, útlevelemmel, plastik kártya formátumú jogosítvánnyal vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

- b. Városi általános havi bérlet:** érvényes- személyi igazolvánnyal, útlevelemmel, plastik kártya formátumú vezetői engedéllyel vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- c. Városi tanuló havi bérlet:** érvényes diákigazolvánnyal, illetve a szolgáltató által az óvodásoknak kiállított igazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Tanuló havi bérlet igénybevételére jogosult:

–a 6 éven felüli óvodás,

–az oktatási intézmények nappali és esti tagozatos tanulója, hallgatója, ha érvényes diákigazolvánnyal rendelkezik,

–Magyar Igazolvány vagy Magyar Hozzátartozói Igazolvány + az Igazolványba bejegyzett sorszámú nappali vagy esti tagozatos diákigazolvány tulajdonosa.

- d. Városi nyugdíjas havi bérlet:** csak érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Nyugdíjas havi bérlet igénybevételére jogosult:

–A 65. életévet be nem töltött nyugdíjasok:

- a. „Saját jogú nyugdíjas” (saját jogú nyugellátásban, illetve azzal azonos elbírálás alá eső ellátásban részesülő személy; munkaképtelenségi járadékban, növelt összegű öregségi járadékban, növelt összegű munkaképtelenségi járadékban részesülő személy) hozzátartozói nyugellátásban, özvegyi, rendszeres szociális, átmeneti, rokkantsági járadékban, nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesülők.
- b. Külföldről hazatelepült magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban.
- c. Nyugdíjsegélyben részesülő egyházi személy.
- d. Gyám és gyámolt, gondnok és gondnokolt.

–Az a-c. pontban megjelölt személynek az öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött házastársa (élettársa), ha a jogosultságot a nyugdíjas, illetve rokkantsági járadékos igazolványának, igazolásának és a házastárs (élettárs) személyi igazolványának felmutatásával igazolja.

–Az önkormányzat által rendszeresen folyósított szociális segélyben részesülő, ha munkaviszonyban nem áll, a jegyző igazolása alapján.

–A rokkantsági járadékos, a lakóhelye szerint illetékes jegyző igazolása alapján.

- e. Városi kisgyermekes szociális havi bérlet:** csak érvényes kisgyermekes bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Kisgyermekes havi bérlet igénybevételére jogosult:

Az a bejelentett szegedi lakó-, vagy tartózkodási hellyel rendelkező személy, aki hatósági bizonyítvánnyal igazolja, hogy gyermekgondozási segélyt (GYES), vagy gyermeknevelési támogatást (GYET) vesz igénybe, és a családjában élő gyermek rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül.

- f. Fénykép nélküli felmutatóra szóló (arckép nélküli) általános havi bérlet:** a felmutatója részére ad utazási jogosultságot.

A városi havi bérletek (b-f-ig) érvényesek az utas által vásárláskor megjelölt hónap első napján 00 órától az adott időszakot követő hónap 5-én 24 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain.

- g. A Városi általános havi bérlet és a felmutatóra szóló általános havi bérlet megvásárolható naptári **évre, félévre, negyedévre**. Érvényes az időszak első napján 00.00 órától az adott időszakot követő hónap 5-én 24.00 óráig.

Az igazolványhoz kötött bérleteknél a megfelelő (jogosultságot igazoló) igazolvány számát az első utazás megkezdése előtt a bérletszelvényen tintával olvashatóan fel kell tüntetni.

7. Az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság

Forgalmi okból történő akadály következtében, ugyanazon a vonalon, a járatpótló járműre való átszálláskor – lyukasztással vagy bélyegzéssel érvényesítő készülék esetén – a jegyértékesítő készüléken a vonaljegy – számkocka nélküli – másik végét is érvényesíteni kell. (A vonalszámot is tartalmazó, érvényesítő készülék által „felezett” jegy esetén, a jegy az adott vonalon közlekedő, kiegészítő járaton, végállomásig történő utazásra is jogosít.)

8. Az utasok tájékoztatása

A társaság az utasok folyamatos tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel (ide értve a hivatalos honlapján közzétett hirdetményeket is), a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információs berendezésekkel, információs ügyfélszolgálattal biztosítja.

A társaság az utasokat jogairól, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, az esetleges forgalmi zavarokról, forgalmi akadályokról folyamatosan tájékoztatja. Ennek érdekében a járműveken, jegy- és bérletpénztárakban jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket, a megállóhelyeken, végállomásokon pedig a menetrendi kivonatot. A társaság a járatok indulási, érkezési idejéről a rendelkezésre álló információs rendszer útján ad folyamatos tájékoztatást.

9. Járulékos szolgáltatások

9.1. Információs szolgáltatás

A társaság járművein akusztikus és vizuális utastájékoztató rendszert üzemeltet, melynek segítségével az utasok a vonali megállóhelyeken túl az átszállási lehetőségekről is információt kapnak.

9.2. Bérlet- és jegyértékesítés

A társaság köteles a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bérletek és jegyek értékesítését végezni.

a. Jelenlegi pénztáraink:

- Ügyfélszolgálati Iroda
- Bérlet és jegypénztár, ügyfélszolgálat (Szeged, Indóház tér, pályaudvar kijárat)
- Bérlet és jegypénztár (Szeged, Vár utca – Széchenyi tér sarok)

b. Jegy- és bérletautomaták:

A társaság a honlapján az üzemelő jegy- és bérletautomatákról folyamatos tájékoztatást nyújt.

c. Bizományosi (viszonteladói) hálózaton keresztül.

A társaság a honlapján a bizományosi hálózatáról folyamatos tájékoztatást nyújt.

10. Fogyatékkal élő személyek utazási jogai

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló EK rendelet és a vonatkozó Korm. rendelet előírásait szem előtt tartva, a társaság is folyamatosan cseréli járműparkját, illetve fejleszti kiszolgáló létesítményeit. Az alacsonypadlós járművek beszerzésein és forgalomba állításán túl, járművei többségében akusztikus és vizuális utastájékoztató rendszer működik. A járműveken a fogyatékkal élő személyek általi használatra is alkalmas jelző és tájékoztató berendezések találhatók.

A járműveken túlmenően a megállóhelyek átalakítása is folyamatosan történik, egyenlő esélyt biztosítva ezzel a fogyatékkal élők részére.

A társaság meghirdetett menetrendjében piktogrammal jelzi a vonalon közlekedő alacsonypadlós járművek indulását, melyről a honlapon, menetrendi kiadványban és a megállóhelyeken tájékozódhatnak az utasok. A babakocsival, tolókocsival a járművekre történő fel- illetve leszállás is a piktogrammal jelzett ajtónál történhet.

A társaság ügyfélszolgálati irodája akadálymentesen megközelíthető, az az esélyegyenlőségi törvények előírásainak megfelelően került kialakításra.

11. A felek jogai és kötelezettségei

A társaság köteles az utast a menetrendi feltételek szerint biztonságosan a célállomásra, megállóhelyekre szállítani. A járművekkel kötelező valamennyi, a menetrendben szereplő táblával jelölt megállóhelyen megállni. Ha a menetrendben közzétett járatnál a jelentkező összes utas nem szállítható el, a társaságot a szerződési kötelezettség a jármű befogadóképességéig terheli.

Az utas csak a megállóhelyeken, valamint a végállomásokon szállhat fel a járműre, illetve le a járműről. Az utas jogosult a járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket és berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során köteles betartani a közlekedésbiztonsági előírásokat, óvni a közlekedési eszközök, utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, tartózkodni az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.

A felek jogait és kötelezettségeit részletező „Utazási feltételek” kifüggesztése a társaság valamennyi járművén, bérletpénztáraiban és ügyfélszolgálati irodáiban kötelező.

12. Forgalmi akadály esetén előálló helyzet megoldása, a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

Forgalmi akadály esetén – ha a járat továbbhaladását bármely körülmény akadályozza – a társaság köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni (járatpótlás). Ha a menetrendben közzétett járat közlekedtetése egyáltalán nem, vagy csak kerülő úton lehetséges, a társaság erről az utasokat tájékoztatja. Az utas kérésére a társaság a 15 percet meghaladó késésről, illetve járatkimaradásról igazolást ad. Az igazolást az ügyfélszolgálati iroda utólag két példányban (az eseményt követő 15 naptári napon belül) állítja ki, melyről folyamatos nyilvántartást vezet.

13. A bérletek, jegyek visszaváltására vonatkozó szabályok.

A társaság a forgalmazott bérleteket (éves, féléves, negyedéves, havi, kétheti), valamint a menetjegyek közül a hetijegyet, a három napra szóló jegyet és a napijegyet érvényességük

kezdete előtt kezelési költség (visszaváltási díj) felszámolása mellett teljes áron visszaváltja. A visszaváltási díj a vonatkozó Korm. rendelet alapján, a visszaváltott jegy vagy bérlet értékének 20%-át nem haladhatja meg. Mértékét a díjszabás tartalmazza.

Az éves, féléves, negyedéves bérleteknél csak az időarányos rész levonásával és kezelési költség (visszaváltási díj) felszámolásával lehetséges az érvényesség kezdete utáni visszaváltás. Havi bérleteket a társaság a tárgyhoz 15. napjáig 50 %-os áron, visszaváltási díj ellenében vásárolja vissza.

A kétheti bérletet, a heti-, három napra szóló- és a napijegyet érvényesség kezdete utáni visszaváltására nincs lehetőség.

A 2005. január 1. és 2007. december 31. között vásárolt vonaljegyek, járművön váltott jegyek és a gyűjtőjegyek utazásra történő felhasználása 2008. december 31. napjáig volt lehetséges. A 2007. december 31. után vásárolt vonal-, járművezető- és gyűjtőjegyek korlátlan ideig használhatóak fel utazásra. Visszaváltásuk, kicserélésük még megrongálódás esetén sem lehetséges.

14. A különjáratú szolgáltatás

Eseti megrendelés alapján a társaság szabad kapacitásának függvényében különjáratú szolgáltatást nyújt. A különjáratú szolgáltatást szerződéses jogviszony keretében eseti megrendelés alapján, díjszabástól eltérő, megegyezéssel áron teljesíti. A különjáratú megrendeléseket az ügyfélszolgálati iroda koordinálja. A különjáratú megrendeléseket az igénybevétel előtt legalább 10 naptári nappal írásban kell leadni az ügyfélszolgálat címére. A megrendelés visszaigazolását követően nincs lehetőség módosításra.

15. Kézi poggyász, csomagszállítás

A vonalakon, menetrendszerű járatokon minden utas legfeljebb 2 darab 40x50x80 cm méretet meg nem haladó, tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt vagy 1 darab szánkót vagy 1 darab sílécet vagy 1 köteg facsemetét vagy 1 gyermekkocsit vagy 1 rokkant-kocsit díjmentesen szállíthat. Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, illetve táskában szállítható. A fentieknek nem megfelelő tárgy, poggyász után az utas pótdíj fizetésére kötelezhető.

Nem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg), de ide sorolandók mindazon anyagok, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, bepiszkálhatják.

16. Élőállat szállítás

Kutya a járműveken csak szájkosárral és pórázzal szállítható. A kutya szállítási díja azonos a járműre érvényes menetjegy árával. A kísérő és a rendőrségi kutya szállítása díjtalan. Nem kell fizetni a kézipoggyász módjára (ölből, táskában, dobozban) szállított kutyaért, illetve a kézipoggyász méretét meg nem haladó kosárban, ládában, táskában, csomagolásban – utazóközönséget, járművet be nem szennyező módon – szállított egyéb állat (pl.: baromfi, énekesmadár, galamb) után sem. Kutya havi bérlettel is szállítható, a havi bérlet ára azonos a városi általános havi bérlet árával.

17. Talált tárgyak kezelése

A talált tárgyak kezelésére a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadók.

A járművezetők a jármű átadás-átvétele alkalmával, továbbá (lehetőleg) a végállomásokon,

valamint a jegyérvényesítő készülékek átkódolásakor a járművek utasterét átvizsgálják, a talált tárgyat a forgalmi ügyeletesnek átadják.

Idegen személy által a járműben talált tárgyat a járművezető köteles átvenni, ám a megtaláló személyi adatait csak a hozzájárulásával lehet rögzíteni. A forgalmi ügyeletes a talált tárgyat az ügyfélszolgálati irodába szállítja.

A bizonylatolt talált tárgyat (megnevezés, jellemzők, időpont, jármű, illetve járatszám, stb.) az ügyfélszolgálati iroda munkatársai iktatják, nyilvántartásba veszik. Igazolványok, dokumentumok esetében elérhető címen keresik, értesítik a tulajdonost, intézményt, iskolát vagy munkahelyet. Amennyiben a keresés nem vezet eredményre, illetve a tulajdonos nem jelentkezik három hónapig:

- a hivatalos okmányokat, dokumentumokat a Polgármesteri Hivatal Okmányirodájába (6724 Szeged, Huszár u. 1.) továbbítják,
- a talált tárgyakat selejtezik, megsemmisítik.

18. Panaszkezelés

A társaság ügyfélszolgálati irodája a szolgáltatási tevékenységére vonatkozó bejelentéseket az esetet követő 15 naptári napon belül

- írásban, postai úton,
- elektronikusan informatikai eszközök (e-mail, fax, weboldal, stb.) útján,
- médiák által közzétett formában,
- személyesen, a társaság szolgálati helyén jegyzőkönyvezett formában fogad el.

A bejelentések nyilvántartását, kivizsgálását, megválaszolását a társaság ügyfélszolgálati irodája végzi, koordinálja, intézi. A névtelen bejelentéseket a társaság befogadja és azokat rögzíti a későbbi statisztikák miatt. A bejelentések ügyintézési határideje a beérkezéstől számított 30 naptári nap. A bejelentések ügyintézési határidejét egy alkalommal 15 naptári nappal meg lehet hosszabbítani, de erről a bejelentőt – megfelelő indoklással – értesíteni kell.

Egyébiránt a panaszok kezelését illetően az EK rendelet vonatkozó szabályai az irányadók.

19. A szolgáltatás ellenőrzése, a pótdíjazás esetei és a pótdíj mértéke

A társaság tömegközlekedési szolgáltatásának komplex ellenőrzését, valamint a pótdíjazást külső szervezet végzi.

Ellenőrzésre kerülnek a járműre felszálló, a járművön tartózkodó, valamint a járműről közvetlenül leszálló személyek utazási jogosultsága akár a kijelölt megállóhelyen is. Amennyiben megállapítást nyer, hogy az ellenőrzött utas az utazási feltételeket megszegte, pótdíj megfizetésére kötelezhető. A pótdíj megfizetése történhet:

- helyszínen és három munkanapon belül
- 30 napon belül,
- 30 napon túli kiegyenlítéssel.

A pótdíj mértékét a díjszabás tartalmazza.

20. A társaság kötelezettsége, felelőssége

A társaság a menetrendben közzétett személyszállítást köteles elvállalni. A helyi forgalomban az utasok elszállítása jelentkezésük sorrendjében történik. A társaság felelős az utasok biztonságáért a fel- és leszállás, valamint az utazás tartama alatt. Kártérítés jár azoknak az utasoknak, akiket a járművön – a társaságnak felróható okokból – kár ér. Ha az utas a járművön balesetet szenved, vagy úti- és kézipoggyászaiban, ruházatában, illetve más

személyes tárgyaiban, eszközeiben kár éri, a jármű vezetőjének azonnal köteles jelezni. A balesetet, káreseményt minden esetben jegyzőkönyvezni kell.

A társaság az utasnak okozott kárt a biztosító társasággal kötött megállapodások, általános felelősségbiztosítás alapján téríti meg.

Ezen szabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság (Vasúti Igazgatási Szerv) jóváhagyását követően – azzal egyező időponttal – lép hatályba.

Az üzletszabályzat jóváhagyásra benyújtva:
Szeged, 2010. május 27.

Dr. Dózsa Gábor
ügyvezető igazgató
Szegedi Közlekedési Kft.

Jóváhagyva:
Budapest, 2010.

Nemzeti Közlekedési Hatóság