

A ZIRCI VÁROSÜZEMELTETÉS NONPROFIT
KFT.

Személyszállítási
Üzletszabályzata

Tartalom jegyzék

I. Általános rész	3
1. Az Üzletszabályzat tárgya	3
2. Az Üzletszabályzat hatálya	3
3. Fogalmi meghatározások	3
II. Jogi háttér	4
III. Utazási Feltételek	5
1. Általános szabályok	5
2. Jegytípusok, bérlet típusok, igazolvány típusok	6
3. A jegyek és bérletek megvásárlásának lehetőségei	6
4. Az utazásból kizártak köre:	6
5. Poggyász és élőállat szállítása	7
6. Első ajtós felszállási rend alkalmazása	8
7. Jegyellenőrzés	8
8. Bírágfizetési kötelezettség	8
9. A bírág kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje	9
10. Jogok és kötelezettségek	9
11. Talált tárgyak kezelése	10
12. Panaszügyek kezelése	11
IV. A felelősségviselés szabályai	11
V. Fogyatékkal élők utazási feltételei és ennek garanciái	14
Melléklet: DÍJSZABÁS	14

I. Általános rész

1. Az Üzletszabályzat tárgya

A szolgáltató Zirc város közigazgatási határán belül nyújt közösségi közlekedési szolgáltatást menetrend szerinti jármű igénybevételével.

Ezen tevékenységét a helyi személyszállítási tevékenység tekintetében a Nemzeti Közlekedési Hatóság ASZ-17/..... számú hatósági tevékenységi engedélye alapján végzi.

2. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság jóváhagyását követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a szolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi az Önkormányzat honlapján, illetve hirdető tábláján.

A közzétételt követő 15 napon belül arra bárki észrevételt tehet. A kérelemhez csatolja az üzletszabályzatra érkezett, el nem fogadott észrevételeket, valamint az el nem fogadás indokolását. A szolgáltató üzletszabályzatát a Nemzeti Közlekedési Hatóság jóváhagyásától számított 5 napon belül hivatalos honlapján köteles közzétenni.

Az üzletszabályzatban szereplő utazási feltételeket jól látható helyen a végállomásokon és annak kivonatát a járműveken ki kell függeszteni vagy más módon a szolgáltatást igénybe vevő tudomására kell hozni. Az Üzletszabályzat megtekinthető és megvásárolható a szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában.

Az Üzletszabályzatot a szolgáltató minden évben felülvizsgálja és kiegészíti a vonatkozó jogszabályi változásokkal, valamint az üzleti elvárásoknak megfelelő módosításokkal, és azt jóváhagyásra a Nemzeti Közlekedési Hatóságnak köteles benyújtani.

3. Fogalmi meghatározások

Utas: minden természetes személy, aki önállóan, vagy kísérő, gyám, gondnok segítségével a szolgáltató által fenntartott és üzemeltetett közlekedési hálózatot igénybe veszi, a szolgáltatás rá vonatkozó ellenértékét, a viteldíjat megfizeti, valamint az utazásra vonatkozó egyéb szabályokat tudomásul veszi és betartja. Utas az a közösségi közlekedésben résztvevő személy is, aki ráutaló magatartással a szolgáltatóval személyszállítási szerződést köt és az üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel.

Bérlet szelvény: a díjszabásban meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes papíralapú szelvény.

Bírság: az utazási feltételekben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén az díjszabásban meghatározott külön eljárási díj.

Honlap: a szolgáltató és partnerei (utasok, ügyfelek, érdeklődők, stb.) közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány.

Járat: a 2012. évi XLI. törvény keretében meghatározott jármű a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése.

Jármű: a szolgáltató által üzemeltetett, a közösségi közlekedésben utasok szállítására alkalmas eszköz.

Közigazgatási határ: a Földhivatal által meghatározott, Zirc területének határvonala.

Közlekedési hálózat: azon útvonalak, közlekedési vonalak összessége, amelyeken a közösségi közlekedés történik.

Közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló szolgáltatás, mely meghatározott viszonylatokon és paraméterek szerint, szabályozott ár ellenében történik.

Ügyfélszolgálati Iroda: a társaság szolgáltatásait igénybe vevőkkel történő közvetlen kapcsolattartás céljából. (címe: Zirc, Alkotmány u.5, elérhetősége telefonon: (88) 414-394, e-mailen: zivu@vnet.hu)

Menetrend: a járat útvonalának kezdő és végpontját, a megállóhelyeket, mindezekre vonatkozóan az indulási és érkezési időpontokat, vagy a járat napi első és utolsó indulási időpontját és a köztes járatgyakoriság ismertetését tartalmazó szolgáltatási előírás.

Talált tárgy: a szolgáltató járművein és a közlekedést kiszolgáló területeken megtalált más tulajdonát képező tárgyak.

Üzletszabályzat: gyűjtő rendelkezések, amelyek részletesen szabályozzák a szolgáltatással és ennek igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az utasok és a szolgáltató jogait és kötelességeit, valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

Viszonylat: két végállomás közötti útirány és az azon lévő megállóhelyek által meghatározott szakasz.

Viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a díjszabásban meghatározott ár.

Vonaljegy: jegy, amely egy utazásra, átszállás és útmegszakítás nélkül érvényes.

II. Jogi háttér

A szolgáltató a közösségi közlekedés megvalósítása és működése során az alábbi jogszabályok által meghatározott jogi háttérrel veszi figyelembe:

- Zirc Város Önkormányzatának és a Szolgáltatónak a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátására vonatkozó közszolgáltatási szerződése
- Az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. Rendelet
- A díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatási és saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló 261/2011. (XII.7) Korm. Rendelet
- a személyszállítási szolgáltatásról szóló 2012. évi XLI. Törvény (hatálybelépés időpontja 2012. július 1.)
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25) Korm. rendelet.

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- A belföldi közforgalmú menetrend szerinti vasúti személyszállítás és helyközi (távolsági) autóbusz-közlekedés, valamint a nevelési és oktatási intézmények által rendelt belföldi autóbusz különjáratok legmagasabb díjairól szóló 48/2007 GKM rendelet.
- A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény

III. Utazási Feltételek

1. Általános szabályok

A személyszállítási szerződés az utas és a szolgáltató között akkor lép hatályba, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a menetrend szerint közlekedő járműre. Ezen jogviszony külön szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a jegy- vagy bérletárat kiegyenlíti.

A személyszállítási szerződés alapján a szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltató utazási feltételei alapján és a megállóhelyeken közzétett menetrend szerint járműveivel, a díjszabási tájékoztatóban meghirdetett díjért az utast elszállítja.

A díjat a szolgáltató a Zirc Város Önkormányzata által jóváhagyott díjszabásban állapítja meg.

A díjszabás tartalmazza: a személyszállítási és ahhoz kapcsolódó szolgáltatások díjait (árait), illetve a díjak alkalmazásának feltételeit, a kedvezményeket, a kedvezményre jogosultak körét és az igénybevételi feltételeket, az utazási igazolványok tartalmát és felhasználásuk szabályait (jogosultság, érvényesség, ellenőrzés módja, érvénytelenség). A díjszabás nem képezi részét jelen üzletszabályzatnak.

A díjmegállapítás módja, feltételei: Zirc Város Önkormányzata a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 8. § (1) bekezdése, valamint a 63/A § g) pontja alapján a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátásának alapvető feltételeit és díjait az 1191/69 EGK rendelet figyelembevételével, az abban foglaltak szerint állapítja meg.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján - amennyiben az utazási feltételeket elfogadja és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti - jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy az utazási feltételek a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezik.

A szolgáltató a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járatokkal lehetséges.

A szolgáltató a közforgalmú személyszállítási tevékenységét előre meghirdetett közforgalmú menetrend alapján végzi. A közforgalmú menetrend tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait.

Ezek az alábbiak : a járatok induló és végállomása, továbbá azok a megállóhelyek, ahol a járat megáll, az indulási időpontok, a napi első és utolsó járat indulási időpontja, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napok, a különböző korlátozások, a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontja

A szolgáltató a menetrendet honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott végállomást vagy megállóhelyet érintő adatokat tartalmazó kivonatát a megállóhelyi oszlopokon látható helyen kifüggeszti, továbbá a menetrendi változásokat, a helyi írott és elektronikus sajtó útján is közli. A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról az utazóközönséget az előbbi bekezdésekben meghatározott módokon legalább 14 nappal a változás végrehajtását

megelőzően tájékoztatja. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

A szolgáltató az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, a megállóhelyen való tartózkodásra, az autóbusszon való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokról, az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok díjairól, illetve az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. Ennek érdekében a megállóban jól látható helyen tájékoztatja az utasokat az utazási feltételek és a menetrend elérhetőségéről, továbbá kifüggeszti az adott autóbussz megállóba érkező és onnan induló járatok érkezési és indulási időpontját, kezdő- és célállomását tartalmazó menetrendet vagy kivonatot.

A szolgáltató járataira a járművezetőnél váltott vonaljeggyel, érvényes bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik díjtalan utazásra jogosultak.

A díjtalan utazásra jogosultak körét minden esetben a hatályban lévő a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet határozza meg.

Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbusszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a szolgáltatót a szerződésalkötési kötelezettség az adott jármű befogadóképességéig terheli ebben az esetben az utasok elszállításának sorrendje a következő:

- a) az utazáshoz bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkező utasok,
- b) az a) pontban meghatározott utazási igazolvánnyal nem rendelkező fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók. Azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó

2. Jegytípusok, bérlet típusok, igazolvány típusok

Vonaljegy

Teljes árú havi bérlet

Kedvezményes Diák és Nyugdíjas havi bérlet

Az egyes jegy és bérlet típusokat valamint azok érvényességére, vonatkozó szabályokat Zirc Város Önkormányzatának hatályos rendelete tartalmazza.

Ezek az alábbiak:

A különböző havi bérletek a naptári hónap első napjától az érvényességi időszakot követő hónap 5-én 24 óráig érvényesek. A kedvezményes bérletek használata diákigazolvány, ill. nyugdíjas szelvény felmutatásához kötött.

A járművön váltott vonaljegy érvényes a vonalak teljes hosszán két végállomás között egy utazásra, átszállás nélkül.

A bérletszelvényre a diákigazolvány, illetve a nyugdíjas igazolvány sorszámát, az első utazás megkezdése előtt az utas tollal köteles olvashatóan ráírni.

3. A jegyek és bérletek megvásárlásának lehetőségei

Vonaljegyek és bérletek válthatók a járművezetőknél, amíg a jármű megállóhelyen tartózkodik.

Bérletek válthatók a Kft Irodájában is, Zirc, Alkotmány u. 5. sz. alatt.

4. Az utazásból kizártak köre

- A többi utas egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedő személy;
- 6 éven aluli gyermek kísérő nélkül;
- magatehetetlen személy kísérő nélkül;

- aki ittas;
- aki botrányosan viselkedik, vagy más hasonló okból utastársai terhére van;
- illetve a jármű vezetőjét zavarja a biztonságos járművezetésben;
- akinek ruházata undort kelt;
- aki az utazási feltételeket nem tartja be;
- aki olyan mértékben kábítószer hatása alatt áll, amely a jármű biztonságos igénybevételét veszélyezteti;
- akinek ruházata olyan mértékben szennyezett, hogy más ruházatában, vagy a járműben kárt okozhat.

5. Poggyász és élőállat szállítása

Kézipoggyászként minden utas legfeljebb 2 db. 40x50x80 cm méretet meg nem haladó csomagot, illetve 1 db. szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg facsemetét, 1 db. összezárt gyermekkocsit szállíthat díjmentesen.

Kézi poggyász méretét meghaladó útipoggyász szállítására a szolgáltató járművein nincs lehetőség.

Útipoggyászként nem szállítható olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, illetőleg amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön kijelölt helyen nem helyezhető el.

Az utas díjmentesen legfeljebb 10 kg súlyú kézipoggyászt vihet magával a járművön.

Nem szállítható olyan tárgy sem, amely az utasok testi épségét vagy biztonságát veszélyezteti, az utasok ruháját vagy a jármű berendezését megrongálhatja, szennyezheti, továbbá nem szállítható robbanó-, tűzveszélyes-, fertőző anyag.

Élőállatot tömegközlekedési járművön csak külön menetjeggyel vagy bérlettel lehet szállítani. Az élőállatot szállító személy köteles gondoskodni arról, hogy az élőállat az utasok nyugalma ne zavarja. A jármű vezetője a szállítási szabályok megsértőit, illetve az utasok nyugalma zavaró élőállat tulajdonosát kötelezheti a jármű azonnali elhagyására.

Az élőállat szállítás díja azonos a vonaljegy árával, az élőállat-bérlet díja megegyezik az autóbusz és villamos járművekre megállapított általános bérletek árával, kivéve a vakvezető kutyát és a rendőrségi kutyát, melyek szállítása díjtalan.

Élő állat kézipoggyász méretét meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki. Ettől eltérően, a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. Utasonként két kutyánál több nem szállítható egyszerre. A szolgáltató alkalmazottja kérésére a kutya oltási bizonyítványát is fel kell mutatni.

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. Az őrizetlenül hagyott poggyász sérüléséből, elvesztéséből, eltulajdonításából fakadó károkért a szolgáltató a felelősségét kizárja.

6. Első ajtós felszállási rend alkalmazása, és a leszállás szabályai

A helyi járaton első ajtós felszállási rend van érvényben az ingyenes járatokon ettől eltérő felszállási rend alkalmazható. Ennek során az utasoknak a megállóhelyek első harmadában kell várakozniuk, majd felszállásra a jármű első ajtaját kell igénybe venniük, a leszállásra pedig a hátsó ajtónál van lehetőség.

A forgalom gyorsítása érdekében az utasoknak a bérletet vagy vonaljegyet felszállás előtt minden esetben elő kell készíteniük, és azt a járművezető külön kérése nélkül fel kell mutatniuk. Leszállási szándékukat – a biztonságos megállást figyelembe véve – idejében szükségszerű jelezniük.

Az alacsonypadlós járműre babakocsival is lehetséges felszállni. Az esetlegesen bekövetkezett balesetekért felelősséget nem vállalunk. Baleseti kárigény ebben az esetben nem érvényesíthető.

7. Jegyellenőrzés

A szolgáltató jogosult a viteldíj megfizetését és az utazási feltételek betartását járművezetői és jegyellenőrei útján ellenőrizni. A jármű vezetője és a jegyellenőr az ellenőrzési tevékenység során közfeladatot ellátó személynek minősül.

Az utazási okmányt, menetjegyet, illetve egyéb utazásra jogosító dokumentumot ellenőrzés céljából az utazás megkezdése előtt, a járműre történő felszálláskor, az utazás teljes tartama alatt, illetve a járműről történő leszálláskor a járat személyzete vagy az ellenőr erre irányuló felhívására fel kell mutatni, illetve szükség esetén át kell adni.

A személyszállítási szolgáltatást igénybe vevő utasoknak az előzőek szerint – az utazási jogosultság megállapítására, illetve az önkéntes jogkövető magatartás teljesítésére irányuló – a járművön, továbbá a járműnek 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.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a jegyellenőr intézkedésének jogosságát vitatja, vagy adatai átadását megtagadja, így a jegyellenőrt kötelező munkaköri feladatának ellátásában gátolja, a jegyellenőr jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni az utassal szemben. Ha nem járul hozzá az utas az adatai átadásához, számára csekket és tájékoztatót az ellenőrzést végzőnek nem áll módjában átadni mindaddig, amíg a szolgáltató rendőrségtől ki nem kéri az adatait. A hatósági intézkedésig a szolgáltató ellenőrzésre jogosult dolgozói jogosultak az utast az utazásból kizárni. Büncselekmény gyanúja, vagy hamis adatközlés esetén jegyellenőr a további intézkedést átadja a rendőrnek, ez minden esetben feljelentést von maga után.

8. Bírságfizetési kötelezettség

Ha utazás közben a szolgáltató jegyellenőre észleli az utazási feltételek megszegését, felszólítja az utast a díjszabásban megszabott viteldíjon felül a bírság megfizetésére. Az utazási feltételeket megszegő utas a kirótt legalacsonyabb bírságot, valamint az addigi utazásának ellenértékét, helyszíni bírságelismervény ellenében a jegyellenőrnek átadhatja.

Ha az utazási feltételeket megszegő utas a kirótt bírság megfizetésére a helyszínen nem hajlandó, a jegyellenőr köteles őt felkérni személyi adatainak hiteles közlésére, egyben tájékoztatja egyrészt arról, hogy adatszolgáltatása önkéntes, másrészt arról, amennyiben adatait visszatartja, abban az esetben jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a jegyellenőri intézkedés során a viteldíjon felül helyszíni bírságot kifizeti, azzal a szabálytalan utazás tényét elismeri, így további reklamációnak, sem az intézkedés megalapozottsága, sem a bírság visszafizetésének tekintetében nincs helye. A bírságolási eljárás kezdeményezése során az utas az utazásból kizárásra kerül, de utazását vonaljegy megvásárlásával tovább folytathatja.

9. A bírság kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje

A bírság - fizetési kötelezettség alapján jogos bírságok megfizetésére az utasoknak az alábbi lehetőségei vannak:

- A helyszínen, a jegyellenőri intézkedés során, - ebben az esetben adatfelvétel nem történik –, azonban az átadásra kerülő bírság nyugtára a megbírságolt személy által bementett név átvezetésre kerül.
- A bérletbemutató esetén az esemény időpontjától számított 2 napon belül a KFT Irodájában.
- Az esemény időpontjától számított 30 napon belül személyesen a Közösségszolgálati Irodában vagy az ellenőri intézkedés során az ellenőrtől kapott készpénz-átutalási megbízás postai befizetésével.
- Az esemény időpontjától számított 30 naptári napon belül érkező részletfizetési kérelem benyújtását követően a Kft. indokolással, befizetési határidővel és a fizetendő bírság összegével rendelkező válaszevele alapján az annak mellékletét képező készpénzátutalási megbízás postai befizetésével. Ebben az esetben a bírság mértéke és összege Zirc Város Önkormányzatának mindenkor hatályos rendeletében foglalt bírság összegek alapján, a bírság és az utas körülményeinek, valamint az utas által előadottakat figyelembe véve, azokat mérlegelve és méltányolva egyedileg kerül megállapításra.
- A büntetést a kiskorúak tekintetében úgy kell megállapítani, hogy a kiskorúak esetleges büntetése során pozitív diszkriminációt alkalmazzunk, amely során nem a büntetésre és a szankcionálásra, hanem a figyelemfelhívásra, a megelőzésre és jogkövető magatartásra történő nevelésre helyezük a hangsúlyt.

10. Jogok és kötelezettségek

A szolgáltató köteles:

- Az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen pedig az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatni. A közforgalmú személyszállítás körében a személyszállítást elvállalni, ha az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú személyszállítás körében a menetrendben meghatározott vonalon az általa meghirdetett autóbuszokat közlekedtetni és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító autóbuszokkal lehetséges.
- Az utast a menetrendbe foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult:

- a járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- a menetrendbe foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére.
- Az utas kötelezettségei:
- Az utas csak a végállomásokon és megállóhelyeken szállhat fel illetőleg le a járművekről.
- Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények (megállók) és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.

- Amennyiben az utas - annak ellenére, hogy felszállásakor a menetjegy megváltási lehetőségét a szolgáltató biztosította - érvényes menetjegy nélkül utazik, a menetdíjon felül a díjszabásban meghatározott mértékű bírságot köteles fizetni.

11. Talált tárgyak kezelése

A talált tárgyak leadása, átvétele

- A megtalált vagy mások által talált és átadott tárgyakat a Szolgáltató átmeneti időszakra megőrzi és igazolt tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.
- Az autóbuszon, megállóknban talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak a következő helyeken adhatók le megőrzésre:
- ha a találás autóbuszon történt, akkor a találás helyszínén az autóbuszjárat vezetőjénél, illetve a KFT Irodájában.
- Telefonszám: 88/414-394
- A Szolgáltató a talált tárgy leadásakor azt nyilvántartásba veszi.

A talált tárgy megőrzése

- A nyilvántartásba vett talált tárgyakat a Szolgáltató három 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.
- Egyes sajátos tárgyak (nemesfém, drágakő, muzeális tárgy, belföldi vagy külföldi fizetőeszköz, csekk, utalványok, egyéb értékpapírok, okmányok, lőfegyver, lőszer stb.) leadása esetén a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint jár el, illetve azokat más erre kijelölt szerveknek adja át őrzésre.
- 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.

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, az átvevő személyi adatainak (név, lakcím, személyazonosító igazolvány száma) hátrahagyásával, az átvétel írásbeli igazolásával átadja.

12. Panaszügyek kezelése

Az ügyfelek, utasok észrevételt (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) a következő módokon és helyeken tehetnek:

- személyesen a szolgáltató Irodájában Az iroda nyitva tartási idejében.
- telefonon a 88/414-394 telefonszámon nyitvatartási időben;
- levélben a 8420 Zirc Alkotmány u. 5. címre küldve,
- elektronikus úton: az zivu@vnetl.hu e-mail címre küldött levélben.

A Szolgáltató minden panaszt befogad és megvizsgál. Ha az utas nem tud vagy nem kíván írásban panaszt tenni, úgy azt a Szolgáltató munkatársa foglalja írásba, annak jegyzőkönyvezésével. Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén lehetőség szerint az Iroda azonnal, helyben intézkedik. Az írásos megkeresésekre lehetőség szerint ugyanazon módon válaszol, amilyen módon a megkeresés érkezett, ettől eltérni akkor lehet, hogyha az utas ezt a megkeresésében másképp kéri, illetve akkor, ha technikailag nem megoldható a bejelentés módja szerinti válasz. A Szolgáltató minden esetben írásbeli tájékoztatást ad a panaszos részére, kivéve, ha a panaszos nyilatkozik arról, hogy az írásbeli tájékoztatásra az azonnali panaszkezelés miatt nem tart igényt.

Ügyintézési határidő

Az írásban és szóban tett panaszt a Szolgáltató érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti és megadja azok elérhetőségét.

Ha a panasz kivizsgálása nem zárható le harminc napon belül, a Szolgáltató ezen időtartamon belül erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról. A végleges választ a Szolgáltató legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül megadja.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen adatokat tartalmazó 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 Szolgáltató nem bírálta el, vagy a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, azt a panaszos a Szolgáltató felügyeletét ellátó Nemzeti Közlekedési Hatóság Központ Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztályhoz nyújthatja be elbírására (cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.; telefon: 1/3731-403; e-mail: ipehpm@nkh.gov.hu; ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban).

IV. A felelősségviseelés szabályai

A szolgáltató felelős utazás során keletkezett, az utazásban részt vevőket ért károkért, különös tekintettel arra, ha az utas a járművön tartózkodás közben vagy a be és kiszállása alkalmával baleset következtében meghal, megsérül, vagy egyébként testi vagy szellemi épségében kárt szenved. Az utas halála vagy sérülése esetén a szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak részleges elveszéséből vagy sérülésből eredő károkra is. Ez érvényes azokra az

állatokra is amelyeket az utas magával vitt. A felelősség megállapítása a Polgári Törvénykönyv általános kártérítési szabályai szerint történik. A szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a fokozott veszéllyel járó tevékenység körén kívül esik vagy a kár az utas hibájából ered.

Balesetből eredő felelősség

- 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.
- Ha az utas a feltétel hiánya (pl. kísérő hiánya) esetén vagy alkalmatlan kísérővel az autóbuszra mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a Szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.
- A Szolgáltatónak, illetve a megállóhely, az autóbusz-állomás vagy más várakozóhely üzemeltetőjének felelőssége csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, autóbusz-állomáson vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállás esetét kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a Szolgáltató, illetve üzemeltető felróható magatartásának következménye.
- Az utasnak az utazással 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 károokra is.
- A Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

Baleseti kárigény érvényesítése

A közlekedési baleset a legalább egy mozgó jármű részvételével, vagy a jármű mozgásából eredendően bekövetkezett, általában a közlekedési szabályok szándékos vagy gondatlan megszegésével gondatlanságból, illetőleg véletlenül előidézett váratlan esemény, amelynek következtében egy vagy több személy meghalt, megsérült, vagy dologi kár keletkezett. A jármű mozgása és a személyi sérülés (halál) bekövetkezése, a kár keletkezése között okozati összefüggésnek kell lennie. Baleset az utas akaratától független, testét érő hirtelen külső mechanikai vagy kémiai hatás, amely a baleset időpontjától számított egy éven belül maradandó testi károsodást von maga után. A balesetet szenvedett utasnak, — vagy hozzátartozójának — jelezni kell a káreseményt a Zirci Városüzemeltetés Nonprofit Kft-nek, illetve megbízottjának lehetőleg 2 munkanapon belül ahol utas baleseti jegyzőkönyv készül – a baleset napján érvényes jegy, bérlet, vagy annak másolati példányának, illetve egyéb utazásra jogosító iratmásolatok, valamint a sérülést igazoló orvosi leletek becsatolásával.

Az utas kártérítési kötelezettsége jogellenes károkozás esetén: A szolgáltató a működése során elszenvedett károk - így különösen járművek megrongálása, azok bepiszkolása, graffiti-vel történő be- és átfestése, egyéb információs berendezések megrongálása, reklámmal és egyéb módon történő használati korlátozása – megtérítésére igényt tart.

Utastérbe bevitt kézipoggyászokért, csomagokért vagy élő állatokért való felelősség

- 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 amennyi a kézipoggyászként az autóbuszba bevitt tárgyak összértéke lehet.
- Kártérítésként a Szolgáltató a számlával igazolt összeget (kerekeszékét és egyéb mozgást segítő berendezést, segédeszközt ért kár esetén a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költséget), téríti meg. Kerekeszékét és egyéb mozgást segítő berendezést, segédeszközt ért károsodás esetén – ha szükséges – a Szolgáltató mindent megtesz ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében.
- 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.
- Az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, – függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

Az utas felelőssége

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

V. Fogyatékkal élők utazási feltételei és ennek garanciái

A szolgáltató fontos feladatának tartja a mozgásukban korlátozottak, nehezen mozgók közlekedésének megkönnyítését.

A kedvezményre jogosultak:

-a tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek(ek) életkortól függetlenül,

-a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékosnak minősülő személy.

A tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő a Magyar Államkincstár (a továbbiakban : MÁK) által kiadott hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja a kedvezményre történő jogosultságát.

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékosnak minősülő személy a MÁK által kiadott hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja a díjmentes utazásra vonatkozó jogosultságát.

A jogosultak a kedvezményre való jogosultságukat az azt megalapozó hatósági bizonyítvánnyal igazolhatják.

Melléklet az Üzletszabályzathoz

DÍJSZABÁS

Vonaljegy	200,-Ft
Teljes árú havi bérlet	3 300,-Ft
Kedvezményes Diák és Nyugdíjas havi bérlet	1030,-Ft
A díjak az AFA összegét tartalmazzák.	

1. A havi bérletjegyek a naptári hónap első napján 0.00 órától az adott időszakot követő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek.
2. A kutyaszállítás díja azonos a helyi menetjegy árával.
Az autóbuszra történő felszálláskor a kutyákat szájkosárral és pórázzal el kell látni.
A 27/2009. (XII. 3.) SZMM számú rendeletben meghatározott segítő kutyák, 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.
3. A helyi menetrend szerint közlekedő autóbuszon igénybe vehető utazási kedvezmények mértékét és igénybevételének módját a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet határozza meg.
4. A helyi közlekedési eszközökön minden utas legfeljebb 2 db 40x50x80 cm méretet meg nem haladó, egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, illetve 1 db szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg facsemetét, 1 db gyermekkocsit szállíthat díjmentesen.
5. A megállapított viteldíjon felül:
 - I.) 8.000,- Ft pótdíjat köteles fizetni az az utas:
 - a.) aki kézipoggyászként, csomagként nem szállítható tárgyat visz be az autóbuszba,

- b.) aki, vagy az általa szállított kézipoggyász, csomag, illetőleg élőállat az autóbust beszennyezi,
- c.) aki az engedélyezett darabszámot meghaladó csomagot díjfizetés nélkül szállít,
- d.) aki jegy nélkül, érvénytelen jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik
- e.) aki az utazási kedvezményt jogosulatlanul veszi igénybe, vagy jogosultságát az előírt módon igazolni nem tudja,
- f.) aki az utazási kedvezményt érvénytelen (pl. lejárt érvényességű) kedvezményre jogosító igazolvánnyal, igazolással veszi igénybe,
- g.) aki kutyát - kivéve a díjmentesen szállíthatókat - külön érvényes menetjegy nélkül szállít,
- h.) aki a jegyvizsgálatot megakadályozza, vagy a jegyvizsgálathoz szükséges személyes adatainak eltitkolása miatt hatósági eljárás igénybevételét teszi szükségessé.

II.) A megállapított menetdíjon felül 12.000,- forint pótdíjat fizet az, aki a pótdíjfizetési kötelezettségének 30 napon belül nem tesz eleget.

III.) A bemutatási díj mértéke: 1.300,- Ft.