

MARTONGAZDA KFT. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

2013.

**Hatálya kiterjed, Martonvásár Város
közigazgatási határain belül, valamint
Magyarország határain belül végzett
személyszállításra.**

**A közzététel a Martongazda Kft. honlapján történt.
(martongazda.martonvasar.hu)**

TARTALOMJEGYZÉK

1. Jogi háttér	3.
2. Fogalomtár	3.
3. Utazási feltételek	5.
4. Utas tájékoztatás szabálya	12.
5. Utas panaszok bejelentésének és kezelésének szabályai	13.
6. Talált tárgyak kezelése	14.
7. Menetrend	1. sz. melléklet
8. Díjszabás	2. sz. melléklet

1. Jogi háttér

A Martongazda Kft. által üzemeltetett helyi tömegközlekedést szabályozó fontosabb jogszabályok és rendeletek:

- 2012. évi XLI. törvény
- 121/2012. (VI.26.) Korm. rendelet
- 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet
- 174/2012. (XI.28.) KT. határozat
- 261/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet
- 85/2007. (IV.25.) Korm. rendelet
- 2011. évi CXII. törvény

2. Fogalomtár

alternatív utazási lehetőség: az úti cél más, az utas számára megszokottól eltérő járatokkal történő elérése

alvállalkozó: aki a Martongazda Kft-vel kötött alvállalkozói szerződés alapján, saját eszköz-és/vagy személyállománnyal, az alvállalkozási szerződésben meghatározott feltételekkel végzi a szolgáltatást

díjszabás: Martonvásár Város Önkormányzat Képviselő-testülete által határozatban elfogadott, a közszolgáltatási keret megállapodásnak megfelelően alkalmazott bruttó menetdíjak, pótdíjak (a továbbiakban: Díjszabás)

egyéb utazási jogosultság: a kormányrendeletben, a Díjszabásban vagy más jogszabályban meghatározott jogosultságok, egyéb utazásra jogosító hatósági bizonyítványok, okmányok, eseti megállapodások alapján, stb.

fertőző beteg: az a személy, aki az ÁNTSZ által meghatározott karantén betegségek hordozója

fogyatékkal élő személy vagy csökkent mozgásképességű személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja;

forgalmi zavar: a közösségi közlekedés meghatározott rendjének járművek haladását akadályozó tényezők miatti ellehetetlenülése

helyszíni pótdíj: a Díjszabásban meghatározott, az alap pótdíj összegénél alacsonyabb pótdíjrendezési lehetőség, melynek megfizetésére az ellenőrnél, illetve a pótdíjazást követő 2 munkanapon belül a Martongazda Kft. irodájában van lehetőség

honlap: a Martongazda Kft., valamint az utasok, ügyfelek, érdeklődők, stb. közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány, (www.martongazda.martonvasar.hu)

járat: törvény keretében meghatározott jármű a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése

közforgalmú menetrend: a belföldi vasúti, közúti, valamint vízi járművel végzett személyszállítási szolgáltatásra vonatkozó - az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó - közzétett szolgáltatási előírás;

közigazgatási határ: Martonvásár területének a vonzáskörzetébe tartozó települések területével érintkező és az állami földnyilvántartás által meghatározott határvonala

közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló szolgáltatás, amely meghatározott menetrend (térbeli viszonylatokon és időbeli paraméterek) szerint, szabályozott ár ellenében történik

megállóhely: közösségi közlekedési (autóbusz) megálló, állomás: a közösségi közlekedési járműre történő fel-és leszállás lefolytatására, illetve a közösségi közlekedési járműre történő várakozás céljára közterületen elkülönített terület, amely, ha kiépítése (így járdasziget jellege, korlátokkal való ellátása stb.) jellegéből vagy egyéb jelzésből más nem következik, a megállót, állomást jelző táblától a járda területéből: -autóbusz 2 m széles és 18 m hosszú, egyéb jármű esetén 2 m széles és 12 m hosszú, kettős megálló esetén 2 m széles és 36 m hosszú terület, hármas megállóhely esetén 2 m széles és 54 m hosszú terület, valamint a megállóhelyeknél létesített utas-váróhely.

paraméterek: a viszonylatokon érvényes főbb menetrendi adatok (járműtípus, járatgyakoriság, üzemidő, stb.)

peron: a járatok megállóiban és végállomásán az olyan megfelelően kialakított és általában jelzésekkel körülhatárolt terület, amely az utasok várakozását és a járműre történő biztonságos felszállást vagy az onnan való leszállást szolgálja.

A járműveken az ajtók mellett található, egybefüggő szabad padlófelület, amelyre az utasok beszálláskor beléphetnek, illetve ahol leszállás előtt várakozhatnak

piktogram: szemléltető jellegű, általában külön jelmagyarázat nélkül és nemzetközileg is közérthető ábra, amely a szöveges formában adott információt helyettesíti vagy egészíti ki

pótdíj: az Utazási feltételekben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban előírt külön díj. A pótdíj késedelmes megfizetése esetén - azon felül - a Díjszabásban meghatározott késedelmi díj és külön eljárási díj is felszámításra kerül

szolgáltatás: az utazóközönség közösségi közlekedéssel történő eljutását szolgáló forgalmi, műszaki (üzemi), értékesítési és utas tájékoztatási tevékenységek sora, beleértve a közösségi közlekedés rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utas-kommunikáció, információ, észrevétel, stb.)

talált tárgy: a Martongazda Kft. járművein, valamint a közösségi közlekedést kiszolgáló területeken és egyéb, a szolgáltató által üzemeltetett területeken megtalált tárgyak

utas: aki a Martongazda Kft.-vel szerződést köt, az Üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel és a személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi

ügyfél: mindenki, aki a Martongazda Kft.-vel szemben valamilyen jogot érvényesít vagy érvényesíteni kíván

üzemidő: időintervallum, amelyben a Martongazda Kft. az adott viszonylaton szolgáltatást nyújt

viszonylat: két végpont között adott útvonalon és megállókkal definiált közlekedési szolgáltatás, amelyet a viszonylatjelzés (szám, betű, vagy név) különböztet meg a más hasonló szolgáltatásoktól

viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a Díjszabásban meghatározott ár

3. UTAZÁSI FELTÉTELEK A MARTONGAZDA KFT. VÁROSI (HELYI) MENETREND SZERINTI AUTÓBUSZJÁRATAINAK IGÉNYBEVÉTELÉRE

I. Utazási jogosultság, utazási szerződés, menetjegyváltás

1. Az autóbusszjáraton - a következő kivételekkel és feltételekkel - bárki utazhat:
a) Az utazásban fertőző beteg nem vehet részt.

2. Az utazásból kizárható

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

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

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

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

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

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

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

6. Az utazási igazolvány csak arra a vonalra, viszonylatra, területre, autóbuszjáratra és időtartamra, illetve annyi utazási alkalomra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték). A menetjegy általában a vonal teljes

hosszán (vonaljegy), kivételesen a vonal egy - a díjszabásban meghatározott - szakaszán (szakaszjegy) egyszeri utazásra jogosít. Az egyes utazási igazolványok érvényességének részletes szabályait a díjszabás tartalmazza.

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

8. Az utasnak a díjszabásban megállapított menetdíjat (utazási igazolvány árat) kell megfizetnie megfelelő címletű pénzeszközzel. A jegykiadó pénzváltásra és nagycímletű pénzből visszaadásra nem köteles. A visszajáró összeget - ha azt a jegykiadó visszaadni nem tudja - a Martongazda Kft. az utas részére postai úton, a postaköltség levonásával visszatéríti.

9. A Martongazda Kft. menetjegy, bérlet illetve más utazási igazolvány előzetes váltását kötelezővé teheti.

II. Díjszabás

A Martongazda Kft. a menetjegyeket és más utazási igazolványok díjait, törvény által adott kedvezményeket, az igénybevételük és használatuk feltételeit - figyelemmel az azokra vonatkozó jogszabályokra és hatósági intézkedésekre - alkalmazza.

A díjszabás és kiegészítései a Martongazda Kft. irodájában, hivatalos órák alatt megtekinthetők.

III. Érvényes menetjegy (utazási igazolvány) nélküli utazás

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

2. Annak az utasnak, aki előre váltott menetjegyét, illetőleg kezeltetési kötelezettséggel használható jegyét, és bérletét vagy más utazási igazolványát nem kezelteti (érvényesíti), annak utólagos kezelésével egyidejűleg pótdíjat kell fizetnie.

3. Ha az utas utazási igazolványának érvényhatárán túl tovább kíván utazni, a továbbutazási menetdíjat az adott járatnak attól az állomásától kell számítani, ameddig a menetjegy érvényes volt.

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

IV. Fel- és leszállás, helyfoglalás

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

2. Helyi forgalomban az utasok elszállítása jelentkezésük sorrendjében történik.

3. Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt más utasok nem foglalták el. A rokkantak, vakok, terhes anyák, kisgyermekkel utazók részére kijelölt ülőhelyeken elsősorban ezen személyek utazhatnak. A 4 éven aluli gyermekek - biztonságuk érdekében - kísérőjük ölében utazhatnak, illetve külön ülésen mózeskosárban, gyermekülésben, stb. elhelyezve. A kísérővel utazó gyermekek elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő tartozik gondoskodni.

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

5. Utasok felszállása - ha helyileg ettől eltérő rendszer nincs meghirdetve - a jármű első ajtajánál történhet. Az utasnak a fel- és leszállás meghatározott rendjét (ajtók, használata stb.) meg kell tartania.

6. Az utas leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbuszvezetővel való szóbeli közlés útján jeleznie kell. A leszállási szándék jelzésének elmulasztásából származó kárért a szolgáltató nem felelős. Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk.

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

V. Az utas magatartása

1. Az autóbuszon szennyezett ruházattal, szennyezést okozó kézipoggyásszal utazni vagy más olyan magatartást tanúsítani nem szabad, amely az autóbust, annak felszerelési tárgyait, más utasok ruházatát, kézipoggyászát beszennyezheti

vagy azokban kárt okozhat. Annak, aki a járművet poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi, pótdíjat kell fizetnie.

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

3. Az ablakok, szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy a fűtés, hűtés szabályozása kérdésében az autóbuszjárat személyzete az utasok többségének kívánságát figyelembe véve intézkedik.

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

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

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

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

8. Az utas jogosult az autóbuszon utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

VI. Kézipoggyász

1. Az utasok kézipoggyászt vihetnek magukkal. Kézipoggyászoknak minősülnek azok az egy személy által is könnyen hordozható, legfeljebb 10 kg tömegű és max. 30cm*60cm*100cm kiterjedésű tárgyak, amelyeket az utas az autóbuszba magával visz.

Kézipoggyásként az autóbuszba bevihető továbbá:

- rúdli, vagy
- síléc, vagy
- facsemete, vagy
- gyermekkosz, vagy
- egy db legfeljebb 5 kg töltetsúlyú propán-bután gázpalack.

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

2. Az utas kézipoggyászát - ha azt nem a kezében vagy az ölében tartja - köteles úgy elhelyezni, hogy a többi utas kényelmét, testi épségét, a le- és felszállást ne zavarja és az autóbusz berendezésében kárt ne okozzon. A gázpalackot az autóbuszban zárt állapotban, védőkupakkal ellátva - állítva - úgy kell elhelyezni és rögzíteni, hogy el ne mozdulhasson.

3. Kézipoggyászként nem szállítható:

- a) olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja,
- b) olyan tárgy, amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el, vagy a többi utas egészségében, testi épségében, ruházatában, kézipoggyászában kárt okozhat,
- c) töltött lőfegyver.

4. A szolgáltató megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely

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

5. A kézipoggyász őrzése az utas feladata.

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

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

8. Az autóbuszjárat személyzete a kézipoggyászt az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az utas kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be az autóbuszba.

VII. Autóbuszba bevihető élő állatok

1. Az autóbuszba bevihető élő állatok és szállításuk feltételei:

- a) egy kutya, szájkosárral és pórázzal ellátva,
- b) halak, a víz kiömlése ellen megfelelően biztosított tartályban,
- c) kisebb madarak, papagájok és galambok, kalitkában elhelyezve,

d) egyéb apró állat kosárban, ládában vagy más alkalmas tartóban,

e) egy vadászsólyom, védősapkával ellátva.

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

Az utasnak, aki élőállatot szállít kötelessége azt úgy tenni, hogy sem az utas társainak sem pedig a szolgáltatónak kárt nem okozhat. Károkozás esetén annak mértékéig megtérítésre kötelezhető.

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

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

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

3. Beteg állat az autóbuszba nem vihető be.

4. Az autóbuszba bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni. Ha az élő állat az utasokat magatartásával zavarhatja vagy számukra kényelmetlenséget okoz, a szolgáltató az élő állatot a szállításból kizárhatja.

5. Az élő állatban bekövetkezet, valamint az élő állat által harmadik személynek okozott kárért a szolgáltató csak jogszabály alapján vagy vétkessége esetén felelős - a kézipoggyászra vonatkozó feltételek szerint.

VIII. Forgalmi zavar

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

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

IX. Menetdíj visszatérítése

1. A szolgáltató az elővételben váltott teljes árú menetjegy díját visszatéríti, ha az utas menetjegyét utazásra nem használta fel. A kedvezményes árú utazási igazolványok visszatérítési szabályait a díjszabás tartalmazza.

2. Az utazásból kizárt (az autóbusról leszállított) utas részére a szolgáltató sem a menetdíjat, sem a díjak egy részét nem téríti vissza. Ugyancsak nem téríti vissza még részben sem a szolgáltató a szállításból kizárt élő állat viteldíját.

3. Visszatérítés kizárólag a fel nem használt menetjegy, bérlet, illetőleg a részben felhasznált bérlet stb. visszaadása ellenében történik. Ennek hiányában visszatérítési igényt a szolgáltató semmiféle igazolásra nem teljesít.

Elveszett menetjegyért, bérletért stb. visszatérítés nem jár.

X. Balesetből eredő felelősség

1. Az utastérbe bevitt kézipoggyászok, csomagok által okozott balesetekért minden esetben annak tulajdonosa vállal kártérítési felelősséget.

2. Az élőállat szállítása közben az állat által okozott balesetekért, annak tulajdonosa vállal felelősséget.

XI. Biztonsági megfigyelések

A járatokon biztonsági megfigyelő rendszer nem működik

4. Utas tájékoztatás

Az előre tervezett utas-tájékoztatási feladatokat a Martongazda Kft. látja el. Ennek keretében a gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, illetve gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy azok az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A szolgáltató által működtetett járatok menetrendjével, a járatokkal, összefüggő tájékoztatást nyújt az utasoknak elektronikus és nyomtatott formában (az egyes megállóknál), továbbá a jegy- és bérletrendszer felépítésével, az egyes díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival, mint jegy és bérletértékesítő.

A Martongazda Kft. által végzett utas-tájékoztatás módozatai, és megjelenési formái:

- a) írott formában, amelyek az alább felsorolt helyeken érhetők el:
 - a szolgáltató honlapján (www.martongazda.hu)
 - a Martongazda Kft. irodájában
 - információs táblákon,
 - megállók hirdetőin
- b) szóbeli tájékoztatás:

- a Martongazda Kft. irodájában
- a Martongazda Kft. telefonszámain (tel.: +36 22-569-128, +36 20-417-04-24)

A járatok menetrendjével, útvonalával kapcsolatos tájékoztatás a megállóhelyeken lévő menetrendekben és tájékoztatókban,

- a Martongazda Kft. honlapján (előre látható menetrendi változásokat legalább 14 nappal előre tesz közzé) a szolgáltató
- Ügyfélszolgálatán keresztül,

Az előre tervezhető forgalmi változások megtalálhatók

- a Martongazda Kft. honlapján,
- Ügyfélszolgálatán

A jegy- és bérletpénztárak nyitva tartási idejéről az információ a Martongazda Kft. honlapján, vagy az ügyfélszolgálatán érhető el.

Az Utazási feltételek teljes terjedelemben megtekinthetők a Martongazda Kft. Üzletszabályzatában, Kft. honlapján, vagy Ügyfélszolgálatán, Az Utazási feltételek kivonata megtalálható a járműveken,

5. Utas panaszok bejelentésének és kezelésének szabályai

A Martongazda Kft., illetve a közlekedésszervező működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos utas panaszokat a közlekedésszervezőhöz kell bejelenteni. A panaszokat az utas bejelentheti személyesen, telefonon, telefaxon, postai úton, valamint elektronikus levélben az Ügyfélszolgálaton vagy annak elérhetőségein. A bejelentett panaszokról jegyzőkönyv készül. Közvetlenül a szolgáltatóhoz érkező utas panaszokat a társaság haladéktalanul megküldi a közlekedésszervezőnek. A szolgáltató tevékenységét, szolgáltatásait érintő utas panaszokat a közlekedésszervező megválaszolásra a Martongazda Kft. illetékes szervezeti egységeihez továbbítja, a választ az utassal a közlekedésszervező közli.

A közlekedésszervező az utasoktól, ügyfelektől érkező észrevételeket egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes módon kezeli.

Az ügyfelektől származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehetők:

Személyesen:

- a közlekedésszervező Ügyfélszolgálatán (a továbbiakban: Ügyfélszolgálat)

Telefonon:

- az Ügyfélszolgálat telefonszámain

Írásban:

- levélben: az Ügyfélszolgálat címére
- telefaxon: az Ügyfélszolgálat faxszámára
- elektronikus úton (e-mail): az Ügyfélszolgálat e-mail címére
- amennyiben a panaszt tevő nem tud írni úgy a szolgáltatást végző képviselője foglalja írásba a panaszát

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az Ügyfélszolgálat megadja a szükséges felvilágosítást, illetve, ha lehetősége nyílik rá, azonnal, helyben intézkedik.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében a közlés napja, az írásbeli észrevétel esetében a közlekedésszervezőhöz történő érkezés napja.

A közlekedésszervező egy hónapon belül írásban indoklással ellátott választ ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra.

Kapcsolat nélkülinek kell tekinteni azokat az észrevételeket, amelyeknél a bejelentő válaszcímet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg, és az a bejelentésből sem állapítható meg, ebben az esetben a közlekedésszervező a válaszadást mellőzi.

Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyről nem lehet beazonosítani a bejelentő nevét, ebben az esetben a közlekedésszervező a válaszadást mellőzi.

Az Ügyfélszolgálat köteles az ügyfél vagy bejelentő adatait bizalmasan kezelni, ami azt jelenti, hogy az adatokat a bejelentés belső kivizsgálása érdekében csak akkor adhatja meg a kivizsgálást végző kérésére, ha az a vizsgálat lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges.

Amennyiben a panaszra adott válasz nem kielégítő a panaszos számára, felkeresheti a szolgáltató felügyeleti szervét: NKH Kp.i Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztály 1066 Budapest, Teréz krt. 38. tel.: 06-1/3731-403 e-mail: ipehpm@nkh.gov.hu

6. Talált tárgyak kezelése

A Martongazda Kft. járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben – utasvárókban, peronokon, állomásokon stb. - talált tárgyakat a szolgáltató kezeli.

Talált tárgy leadása a járművezetőnél, személyzettel működő végállomáson, és a Martongazda Kft. ügyfélszolgálati helyiségében lehetséges.

Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 11.00 óra után lehet a szolgáltató közzétett elérhetőségein, telefonon, elektronikus levélben vagy személyesen az alább megjelölt, a talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében.

Beszállítás után a megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosának, a Martongazda Kft. 2462 Martonvásár, Fehérvári út 10. szám alatti irodájában történik.

A talált tárgyak kiadása a Martongazda Kft. feladata a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után, melyhez elengedhetetlenül szükséges az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A Martongazda Kft. - nél tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevél) bemutatása és egyszeri kezelési költség (egy előreváltott vonaljegy mindenkori ára) megfizetése szükséges.

Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elveszített tárgyait, a rokon kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

A kerekesszékek és egyéb mozgást segítő berendezések vagy eszközök elvesztésére is a fent leírtak vonatkoznak. Ezek utazás során történő megrongálódásáért a szolgáltató nem tud felelősséget vállalni.

Martonvásár, 2013. június 12.

Martongazda Kft.
szolgáltató

Martonvásár Város Önkormányzata
Képviselő-testületének
20/2013. (I.29.) határozata

1.) Martonvásár Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a helyi tömegközlekedési feladatokat ellátó Martongazda Kft. üzemeltetésében működő Erdőhát – Kismarton - Martonvásár Vasútállomás viszonylatú helyi autóbusz járat menetrendjét 2013. február 9. napi hatállyal a határozat melléklete szerint elfogadja.

2.) A Képviselő-testület átmenetileg hozzájárul, hogy a vasút-felújítási időszak alatt a késő vonatokat az érintett buszjárat – legfeljebb 10 perces várakozási idővel – bevárja.

A határozat végrehajtásáért felelős: alpolgármester, ügyvezető igazgató

A határozat végrehajtásának határideje: azonnal

A 20/2013. (I.29.) határozat melléklete:

Helyi autóbusz menetrend

Martonvásár - Erdőhát

<u>Vasútállomás:</u>	<u>5²⁵.6⁵⁰.9⁰⁰.13⁴⁰.15³⁵.16³⁵.</u>
<u>Mentőállomás:</u>	<u>5²⁷.6⁵².9⁰⁵.13⁴².15³⁷.16³⁷.</u>
<u>Budai- Pusztai:</u>	<u>5²⁸.6⁵³.9⁰⁷.13⁴³.15³⁸.16³⁸.</u>
<u>Budai-Bercsényi:</u>	<u>5³⁰.6⁵⁵.9⁰⁹.13⁴⁵.15⁴⁰.16⁴⁰.</u>
<u>Erdőhát bekötő:</u>	<u>5³³.6⁵⁸.9¹².13⁴⁸.15⁴³.16⁴³.</u>
<u>Erdőhát forduló:</u>	<u>5³⁵.7⁰⁰.9¹⁵.13⁵⁰.15⁴⁵.16⁴⁵.</u>

Erdőhát - Martonvásár

<u>Erdőhát:</u>	<u>5^{35.},7^{10.},9^{15.},13^{50.},15^{45.},16^{45.}</u>
<u>Kismarton:</u>	<u>5^{40.},7^{15.},9^{20.},13^{55.},15^{50.},16^{50.}</u>
<u>Kismarton bekötő:</u>	<u>5^{45.},7^{17.},9^{25.},14^{00.},15^{55.},16^{55.}</u>
<u>Budai- Bercsényi:</u>	<u>5^{50.},7^{20.},9^{30.},14^{05.},16^{00.},17^{00.}</u>
<u>Budai- Pusztai:</u>	<u>5^{52.},7^{22.},9^{32.},14^{07.},16^{02.},17^{02.}</u>
<u>Mentőállomás:</u>	<u>5^{53.},7^{23.},9^{33.},14^{08.},16^{03.},17^{03.}</u>
<u>Vasútállomás:</u>	<u>5^{55.},7^{25.},9^{35.},14^{10.},16^{05.},17^{05.}</u>

A buszjáratok kizárólag munkanapokon közlekednek.

A vasút-felújítási időszak alatt a késő vonatokat az érintett buszjáratok – legfeljebb 10 perces várakozási idővel – bevárják.

A menetrend a szolgáltató honlapján és a helyi újságban lett közzétéve, valamint a megállóknak is kihelyezésre került.

Martonvásár, 2013. január 29.

Kivonat

Martonvásár Város Önkormányzata Képviselő-testületének 2012. november 27.
napján megtartott ülése jegyzőkönyvéből

Martonvásár Város Önkormányzata

Képviselő-testületének

174/2012. (XI.28.) határozata

helyi tömegközlekedés ellátásáról

Martonvásár Város Képviselő-testülete az autóbusszal végzett helyi tömegközlekedés üzemeltetésére és támogatására 2013. január 1. napi hatállyal a következőket határozza meg:

1.) A helyi autóbusz közlekedést 2013. január 1-től 2013. december 31-ig fenntartja.

2.) A szolgáltató részére, a meghatározott menetrend alapján legfeljebb 11,7 millió Ft támogatást ad át, melyet az önkormányzat 2013. évi költségvetésében biztosít.

3.) A város közigazgatási területén a helyi menetrend szerinti autóbusz közlekedés ÁFÁ-val növelt díjtételeit az alábbiak szerint határozza meg 2013. január 1. napjától:

a.) egyszeri útra szóló menetjegy

aa.) tanuló/nyugdíjas 150.-Ft/fő

