

A G-BUSLINE AUTÓBUSZKÖZLEKEDÉSI KFT.
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, bérlettípusok, igazolvány típusok	6
3. A jegyek és bérletek megvásárlásának lehetőségei	6
4. Az utazásból kizártak köre	6
5. Poggyász és élőállat szállítása	6
6. Jegyellenőrzés	7
7. A pótdíjazás szabályai	8
8. A pótdíj kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje	8
9. Jogok és kötelezettségek	8
10. Talált tárgyak kezelése	9
11. Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése	10
IV. A felelősségviselés szabályai	13
V. Fogyatékkal élők utazási feltételei és ennek garanciái	15
VI. Közlekedési eszköz akadályoztatásának esetén	15
VII. Utastájékoztató	16
Melléklet: DÍJSZABÁS	17

I. Általános rész

1. Az Üzletszabályzat tárgya

A szolgáltató Zalaegerszeg-Budapest-Zalaegerszeg viszonylaton belül nyújt közösségi közlekedési szolgáltatást menetrend szerinti járművek igénybevételével.

Ezen tevékenységét a helyi személyszállítási tevékenység tekintetében a Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési Felügyelősége ASZ-20/000063 számú hatósági tevékenységi engedélye alapján végzi.

2. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság jóváhagyását követő közzététel napján lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a szolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján a www.gratisbus.hu –n.

Az üzletszabályzatban szereplő utazási feltételeket jól látható helyen a végállomáson 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

Utazó: 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. Utazó az a közösségi közlekedésben résztvevő személy is, aki ráutaló magatartással a szolgáltatóval személyszállítási szerződést köt és az üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel.

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

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

Honlap: a szolgáltató és partnerei (utazók, ügyfelek, érdeklődők, stb.) közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány. A szolgáltató honlapja a www.gratisbus.hu címen érhető el.

Járat: egy jármű meghatározott időpontban, adott vonalon, meghatározott megállóhelyek érintésével történő egyszeri végighaladása.

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

Menetjegy: a díjszabásban meghatározott árformában (időarányos, útvonalhossz, stb.) forgalmazott papíralapú szelvény, amely egy utazásra, átszállás és útmegszakítás nélkül érvényes.

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

Ügyfélszolgálati Iroda: a szolgáltató ügyfélszolgálat a társaság szolgáltatásait igénybe vevőkkel történő közvetlen kapcsolattartás céljából. (címe: Zalaegerszeg, Hatházi utca 1/C. elérhetősége telefonon (92) 320-303, e-mailen: info@gratisbus.hu)

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

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

Üzletszabályzat: azon rendelkezések összessége, 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 .

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

II. Jogi háttér

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

- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló 2011. február 16-i 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. Rendelet
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. Törvény
- 38/2024. (II. 29.) Korm. rendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény
- 226/2017. (VIII. 11.) Korm. rendelettel módosított, a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet

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 részvénytársaság utazási feltételei alapján és a végállomásokon közzétett menetrend szerint járműveivel, a díjszabási tájékoztatóban meghirdetett díjért az utast elszállítja.

A díjat a szolgáltató a 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 a jelen üzletszabályzat 1. számú mellékletében található.

A díjmegállapítás módja, feltételei: A G-Busline Kft a díjait a 2004. évi XXXIII. Törvény 9.§ (1) bekezdése alapján a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátásának alapvető feltételeit és díjait a rendelet 2012. április 1-én hatályba lépő rendelkezései 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 járással 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, az indulási időpontok, , 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 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 járataira a járművezetőnél, vagy előzetesen 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 személyszállítás utazási kedvezményeikről szóló kormányrendelet határozza meg.

2. Jegytípusok, bérlettípusok, igazolvány típusok

Menetjegy

Ezek az alábbiak:

Az egyes jegytípusokat és a bérlet igénybevételét szabályzó feltételeket az Utazási feltételek tartalmazza.

A járművön váltott menetjegy érvényes az utazás teljes hosszára két végállomás között egy utazásra, átszállás nélkül.

3. A jegyek megvásárlásának lehetőségei

Menetjegyek válthatók a járművezetőknél, amíg a jármű az indulóhelyen tartózkodik, valamint az Ügyfélszolgálati Irodában, Zalaegerszeg, Hatházi utca 1/C. szám alatt.

4. Az utazásból kizártak köre:

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

5. Poggyász és élőállat szállítása

Kézipoggyászként minden utas legfeljebb 1 db. 60x30x60 cm méretet meg nem haladó csomagot 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.

Az autóbuszba KIZÁRÓLAG vakvezető, értelmi fogyatékos kísérő, valamint rendőrkutya vihető. A kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni. A kutya az utazásból akkor zárható ki, ha az ott tartózkodók testi épségét veszélyeztető magatartást tanúsít.

A fent meghatározottakon kívül semmilyen élőállat nem szállítható az autóbusz utasterében. Egyéb kisállat (pl.: kistermetű kutya, macska, stb.) zárt, tiszta szállítóeszközben, az autóbusz csomagterében szállítható. Beteg állat az autóbuszba nem vihető be.

Az élő állatban bekövetkezett, valamint az élő állat által a Társaságnak vagy harmadik személynek okozott kárért a Társaság csak vétkessége esetén felelős - a kézipoggyászra vonatkozó feltételek szerint.

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. Jegyellenőrzés

A szolgáltató jogosult a viteldíj megfizetését és az utazási feltételek betartását járművezetői és jegyellenőri 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. Bűncselekmény gyanúja, vagy hamis adatközlés esetén jegyellenőr a további intézkedést átadja a rendőrnek, ez minden esetben feljelentést von maga után.

7. A pótdíjazás szabályai

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

Ha az utazási feltételeket megszegő utas a kirótt pótdíj 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 rendőrhatósági intézkedést kérni.

A pótdíjazási eljárás kezdeményezése során az utas az utazásból kizárásra kerül, de utazását vonaljegy érvényesítésével tovább folytathatja.

8. A pótdíj kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje

A pótdíj- fizetési kötelezettség alapján jogos pótdíjak megfizetésére az utasoknak az alábbi lehetőségei vannak:

A helyszínen, a jegyellenőri intézkedés során, - ebben az esetben adatfelvétel nem történik –, azonban az átadásra kerülő pótdíj nyugtára a pótdíjazott személy által bemondott név átvezetésre kerül.

A bérletbemutatás esetén az esemény időpontjától számított 2 napon belül az Ügyfélszolgálati Irodában.

Az esemény időpontjától számított 30 napon belül személyesen a Közönségszolgálati 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 az G-Busline Kft. indoklással, befizetési határidővel és a fizetendő pótdíj összegével rendelkező válaszlevele alapján az Ügyfélszolgálati Irodában készpénzes befizetéssel.

9. Jogok és kötelezettségek

A szolgáltató köteles:

Az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen pedig az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatni. Ennek érdekében a végállomásokon és megállóhelyeken, illetve az autóbuszon is jól látható helyen ki kell függeszteni az utazási feltételeket és a szükséges menetrendi kivonato(ka)t.

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 utazását bármikor megszakítani (ez esetben utazását új menetjegy érvényesítésével folytathatja).

-amennyiben az utazás megszakítását forgalmi zavar idézi elő, az utazását folytathatja korábban kezelt menetjegyével, új menetjegy érvényesítése nélkül.

-forgalmi zavar esetén a szolgáltató köteles igazolást adni az utazás megszakításának okáról és időtartamáról.

Az utas kötelezettségei:

-Az utas – rendkívüli forgalmi helyzet kivételével - csak a végállomásokon 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 és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.

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

10. Talált tárgyak kezelése

A megtalált vagy mások által talált és átadott tárgyakat a Szolgáltató átmeneti időszakra, a Ptk. felelős őrzésre vonatkozó szabályai alapján megőrzi és igazolt tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.

A talált tárgyak leadása, átvétele

- Az autóbuszon, az autóbusz-állomáson, megállóban talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak a következő helyeken adhatók le megőrzésre:
- ha a találás autóbuszon történt, akkor a találás helyszínén az autóbuszjárat vezetőjénél, illetve az Ügyfélszolgálati Irodában, a G-BUSLINE Kft. 8900 Zalaegerszeg Hatházi utca 1/C . Telefonszám: (92) 320-303
- A Szolgáltató megőrzésre nem vesz át a nyilvánvalóan értéktelen, vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.
- A Szolgáltató a talált tárgy leadásakor azt nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás egy példányát a leadónak is alá kell írnia, igazolva a talált tárgyra, a megtalálásra vonatkozó bejegyzések helyességét.

A talált tárgy megőrzése

- 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, csekkek, utalványok, egyéb értékpapírok, okmányok, lőfegyver, lőszer stb.) leadása esetén a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint jár el, illetve azokat más erre kijelölt szervezetnek adja át őrzésre.
- 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, ő a tárgy tulajdonosa, vagy a tárgy átvételére egyéb okból jogosult.
- Az elhagyott, elvesztett tárgyat a Szolgáltató, az átvevő személyi adatainak (név, lakcím, személyazonosító igazolvány száma) hátrahagyásával, az átvétel írásbeli igazolásával átadja.

11. Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése

Ügyfélszolgálat (Zalaegerszeg Hatházi utca 1/C.)

A szolgáltató ügyfélszolgálatot biztosít a társaság szolgáltatásait igénybevevőkkel való közvetlen kapcsolattartás céljából.

Az ügyfélszolgálatnál valamennyi elérési úton (személyes, írásos, telefonos) valamennyi ügytípus intézését lehet kezdeményezni.

A pótdíjak ügyintézése, a talált tárgyak kezelése, az utas észrevételek kezelése, menetrendi és egyéb, közösségi közlekedéssel kapcsolatos információszolgáltatás az utazóközönség részére,

A panasz formái

a) Szóbeli panasz:

- személyesen a Szolgáltató székhelyén;
- telefonon a Szolgáltató által megjelölt elérhetőségen.

A szóbeli panaszokat a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, illetőleg ha arra lehetőség van, haladéktalanul orvosolja.

b) Írásbeli panasz:

- postai úton a Szolgáltató székhelyére;
- elektronikus levélben – melyben a panasztevő személye egyértelműen beazonosítható – a Szolgáltató elektronikus elérhetőségeinél feltüntetett e-mail címre.

Az írásban beérkezett panaszra a Szolgáltató a beérkezést követő 30 napon belül indokolt, írásbeli választ ad.

Panaszok, bejelentések kezelésének szabályai

A bejelentés alapján feljegyzést kell készíteni az ügy elbírálása szempontjából valamennyi lényeges körülményről.

Személyesen tett panasz esetén a feljegyzésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) a bejelentő neve, valamely elérhetősége (lehetőség szerint lakcíme, vagy e-mail címe);
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) a bejelentő panaszának részletes leírása, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
- d) a feljegyzést felvevő személy és – telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a bejelentő aláírása;
- e) a feljegyzés felvételének helye, ideje;
- f) a panasz egyedi azonosítószáma.

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükség a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a bejelentő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni.

A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyfétől:

- a) neve;
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c) telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) panasszal érintett szolgáltatás;
- f) panasz leírása, oka;
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- i) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Szolgáltató képviselője a bejelentőt meghallgathatja, ha a panasz, illetve a bejelentés kivizsgálása azt szükségessé teszi.

Mellőzhető a panasz vizsgálata:

- a) névtelen bejelentés esetén;

- b) ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát;
- c) az ugyanazon bejelentőtől származó ismételt (korábbival azonos tartalmú) bejelentés esetén. (Nem tartozik ide az olyan eset, amikor a panasztevő egy ügy elintézését nem tartja kielégítőnek, ezért a panasz felülvizsgálatát kéri. Az ilyen eseteket az eredeti ügygel összefüggő folyamodványnak kell tekinteni.)

Ha nincs lehetőség arra, hogy a panaszt a Szolgáltató vizsgálja ki és rendezze, meg kell adni a bejelentőnek az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervezet részére adhatók át. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A Szolgáltató az írásban érkezett panaszt és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatni.

Intézkedések a panasz alapján

A panaszt, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha az helytállónak bizonyul – gondoskodni kell:

- a) jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról,
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat. Az ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz tárgya szerint a jogorvoslat fórumai lehetnek:

- a) az illetékes megyei, vagy fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelősége;
- b) az illetékes megyei, vagy budapesti békéltető testület;
- c) az Építési és Közlekedési Minisztérium Közúti, Közlekedési , Ellenőrzési Főosztály Auzóbuszos Piacfelügyeleti és utasjogi osztálya
(1066 Budapest, Teréz krt. 38., levelezési cím: 1442 Budapest, Pf. 89., e-mail cím: buszoshatosag@ekm.gov.hu)

IV. A felelősségviselés 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 V./2.-7. pontokban meghatározott okok valamelyikének fennállása (pl. az okot eltitkolva, az autóbusz személyzetét, illetve másokat megtéveszt) vagy 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.
- Átszállással történő utazásra létrejött személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató felelőssége – a be- és kiszállás esetét kivéve – csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen bekövetkezett balesetből eredő károkozására, amennyiben az a Szolgáltató felróható magatartásának következménye.
- A Szolgáltatónak, illetve a megállóhely, az autóbusz-állomás vagy más várakozóhely üzemeltetőjének felelőssége – a 2. pontban foglalt eseten kívül – 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 károkra 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 testi károsodást von maga után. A balesetet szenvedett utasnak, — vagy hozzátartozójának — a káreseményt a G-Busline 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.

Utasterbe bevitt kézipoggyászokért, csomagokért vagy élő állatokért való felelősség

- A Szolgáltató a B./5. pontban foglaltakon kívül csak akkor felelős az autóbusz utasterébe bevitt tárgyakra, kézipoggyászra, csomagra vagy élő állatokra 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 (X/2. pont).
- Kártérítésként a Szolgáltató – a X. fejezet 2. pontban meghatározott értékhatáron belül – a számlával igazolt összeget (kerekeszékét és egyéb mozgást segítő berendezést, segédeszközt ért kár esetén a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költséget), ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket 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 őrzetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A Szolgáltató nem felel az utas által őrzetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.
- Az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, – függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

Járatkimaradásból, vagy a jármű akadályoztatásából eredő felelősség

A szolgáltató a műszaki vagy más előre nem látható okokból felmerülő járatkimaradásokból vagy a közlekedési eszköz akadályoztatásából származó esetleges károkért a felelősségét kizárja. Ilyen esetekben a VI. fejezet rendelkezései szerint intézkedik.

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 felrőható magatartása következtében keletkezett, az autóbusz(ok) közlekedését gátló körülmények miatt a Szolgáltatót ért kárért is.
- Ha az autóbuszjárat indulási idejére az indulóhelyen az utas az autóbuszra történő felszállási (utazási) szándékát ráutaló magatartással nem jelezte, a lemaradásból 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 szolgáltató az esélyegyenlőségi követelmények teljesítése érdekében stratégiájának, és utas barát elképzeléseinek megfelelően kívánja továbbra is járműparkját fejleszteni, így továbbra is alacsonypadlós járművek beszerzésére törekszik.

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.

VI. Közlekedési eszköz akadályoztatásának esetén a pótlás rendjének szabályozása, amennyiben a jármű menetrend szerinti időpontban történő elindulása bármely okból meghiúsul a járat pótlását a szolgáltató tartalék járat beindításával oldja meg.

Forgalmi akadály, zavar esetén a szolgáltató az utazóközönséget az érintett végállomásokon és megállóhelyeken köteles tájékoztatni. Az utas kérésére a tizenöt percet meghaladó késésről, valamint az akadály, zavar tényéről és időtartamáról a szolgáltató Közönségszolgálati Irodája az utas kérésre igazolást ad ki.

VII. Utastájékoztatás

A Szolgáltató az utasokat saját honlapján, a megállókban a menetrendi táblákon, és a járműveken kifüggesztett hirdetések útján tájékoztatja az alábbiak szerint a menetrendszerinti közösségi közlekedés rendjét illetően.

- a) Menetrend, járási útvonal közzététele az utazás térbeli és időbeli jellemzőire,
- b) a poggyással kapcsolatos előírásokra és
- c) az igénybe vehető szolgáltatásokra
- d) az Utazási feltételekre vonatkozólag

A szolgáltató az utasok tájékoztatását, hirdetésekkel – ideértve a hivatalos honlapon közzétett hirdetményeket is –, a kiszolgáló személyzet által adott szóbeli tájékoztatás útján. Állomást és elektronikus utastájékoztató rendszert a szolgáltató nem üzemeltet.

A szolgáltató az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, megállóhelyen való tartózkodásra, az autóbuszban való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokról, az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok díjairól, illetve az esetleges forgalmi zavarokról honlapján valamint az Ügyfélszolgálati Irodájában személyesen tájékoztatja. A végállomásokon a menetrendi táblákon tájékoztatja az utasokat a menetrend elérhetőségéről, az érkező és onnan induló járatok érkezési és indulási időpontjáról. A szolgáltató az autóbuszjáratok késéséről az Ügyfélszolgálati Irodán keresztül is folyamatos tájékoztatást nyújt.

Melléklet a G-BUSLINE Autóbuszközlekedési Kft. Üzletszabályzatához

DÍJSZABÁS

Menetjegyárak

Menetjegy árak:

Lenti - Zalaegerszeg - Budapest, Déli pu.			
Helység	Kiegészítő jegy*	Teljesárú	50% -os kedvezményű
<i>Lenti, autóbusz-állomás</i>	410 Ft	4 430 Ft	2 220 Ft
Lenti (Mumor), Törpe Csárda			
Nova, autóbusz-váróterem	380 Ft	4 200 Ft	2 100 Ft
Barlahida, bejárati út			
Petrikeresztúr, bolt			
Nagylengyel, emlékmű			
Gellénháza, autóbusz-váróterem	355 Ft	3 950 Ft	1 980 Ft
Zalaegerszeg, Eötvös J. Ált. Iskola			
Zalaegerszeg, autóbusz-állomás			
Zalaegerszeg, Csácsbozsok elágazás			
Búcsúszentlászló, bolt	325 Ft	3 690 Ft	1 850 Ft
Pölöske, községháza			
Zalaszentmihály, iskola			
Pacsa, autóbusz-állomás			
Zalaapáti, Kossuth út	295 Ft	3 410 Ft	1 710 Ft
Sármellék, vasútállomás			
Balatonszentgyörgy, Berzsényi u. 57.	265 Ft	3 130 Ft	1 570 Ft

Lenti - Zalaegerszeg - Budapest, Sasadi út			
Helység	Kiegészítő jegy*	Teljesárú	50% -os kedvezményű
<i>Lenti, autóbusz-állomás</i>	410 Ft	4 430 Ft	2 220 Ft
Lenti (Mumor), Törpe Csárda			
Nova, autóbusz-váróterem	380 Ft	4 200 Ft	2 100 Ft
Barlahida, bejárati út			
Petrikeresztúr, bolt			
Nagylengyel, emlékmű			

Gellénháza, autóbusz-váróterem			
Zalaegerszeg, Eötvös J. Ált. Iskola	355 Ft	3 950 Ft	1 980 Ft
Zalaegerszeg, autóbusz-állomás			
Zalaegerszeg, Csácsbozsok elágazás			
Búcsúszentlászló, bolt	325 Ft	3 690 Ft	1 850 Ft
Pölöske, községháza			
Zalaszenthály, iskola			
Pacsa, autóbusz-állomás			
Zalaapáti, Kossuth út	295 Ft	3 410 Ft	1 710 Ft
Sármellék, vasútállomás			
Balatonszentgyörgy, Berzsenyi u. 57.	265 Ft	3 130 Ft	1 570 Ft

Lenti - Zalaegerszeg, autóbusz-állomás			
Helység	Kiegészítő jegy*	Teljesárú	50% -os kedvezményű
Lenti, autóbusz-állomás	150 Ft	840 Ft	420 Ft
Lenti (Mumor), Törpe Csárda		650 Ft	325 Ft
Nova, autóbusz-váróterem		550 Ft	275 Ft
Barlahida, bejárati út		500 Ft	250 Ft
Petrikeresztúr, bolt		450 Ft	225 Ft
Nagylengyel, emlékmű			
Gellénháza, autóbusz-váróterem			

* Emelt szintű országos személyszállítást végző autóbuszjárat igénybevételéért külön kiegészítő díjat is fizetni kell. A fizetendő díj a menetdíj és a kiegészítő díj együttes összege. Kiegészítő menetjegy vásárlása alól az ingyenes utazásra jogosultak nem mentesülnek. A vármegye és országbérlettel vagy napijeggyel utazóknak nem kell kiegészítő jegyet váltani!

A vármegye – és országbérletet, valamint a napijegyet elfogadjuk, viszont vásárlásra társaságunknál nincs lehetőség.

További információ 06 92 320-303.