



**SZEGEDI
KÖZLEKEDÉSI
TÁRSASÁG**

Személyszállítási üzletszabályzata

2017.

Tartalomjegyzék

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

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

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

Szolgáltató hatályos szolgáltatásai

Szolgáltató szolgáltatási feladatait a Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzatával a 492/2016.(XII. 16.) Kgy. sz. határozat alapján megkötött 2017. január 1-től szóló Közszolgáltatási Szerződés határozza meg. A szerződés értelmében a társaság alapvető szolgáltatása a helyi közforgalmi személyszállítási közszolgáltatás ellátása, az ehhez szükséges infrastruktúra üzemeltetése.

Szolgáltató információs, vevőszolgálati központja:

Ügyfélszolgálati iroda 6720 Szeged, Deák Ferenc u. 31.
Fax: 06-62/540-063
Telefon: 06-62/540-060, 06-62/487-421, 06-62/485-495
E-mail: kapcsolat@szkt.hu

2. A Személyszállítási Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya

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

3. Az üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok

- Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybevevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (továbbiakban: 1371/2007/EK rendelet)
- Az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról
- 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról (a továbbiakban: Sztv.)
- 2005. évi CLXXXIII. törvény a vasúti közlekedésről (továbbiakban: Vtv.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről (továbbiakban: Ptk.)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet az autóbusszos 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

- 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről (továbbiakban: Személyszállítási kormányrendelet)
- 195/2016. (VII. 25.) Korm. rendelet a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről (továbbiakban: 195/2016. Korm. rendelet)

4. A szabályzatban alkalmazott fogalmak

- „Utas”: bármely személy, aki ráutaló magatartásával a hatályos személyszállítási szerződés alapján a személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi
- „Jármű”: az autóbusz, az iskolabusz, a közösségi busz, a trolibusz, a vasúti jármű, a személytaxi és a személygépkocsi személyszállító szolgáltatás eszköze.
- „Utazási feltételek”: a hatályos jogszabályok alapján és az azokban megfogalmazott feltételek mellett szabályozzák a helyi menetrend szerinti közösségi közlekedési szolgáltatás igénybevételének feltételeit, az utas és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit
- „Személyszállítási szerződés”: ellenszolgáltatás fejében vagy térítésmentesen teljesítendő, személyszállításról szóló szerződés a társaság és az utas között, amely egy vagy több szállítási szolgáltatásra vonatkozik
- „Fogyatékkal élők” vagy „Csökkent mozgásképességű személy”: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez
- „Kísérő”: a Személyszállítási kormányrendeletben meghatározott személyek
- „Kísérő kutya”: a vak és gyengénlátó személyek közlekedését segítő, erre a célra kiképzett kutya, valamint a szolgálatban lévő rendvédelmi kutya
- „Koordinátor”: az a szervezet, amelyet Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata a Közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerinti tárgyi és pénzügyi folyamatok lebonyolításával, valamint az utas és jármű ellenőrzésével megbíz.
- „Külső szolgáltató”: A Koordinátor és/vagy a Szolgáltató által konkrét feladat ellátására megbízott szolgáltató cég
- „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 járatgyakorlás ismertetését tartalmazó szolgáltatási előírás
- „Díjsszabás”: a szolgáltatás Közszolgáltatási Szerződésben meghatározott díjai
- „Önkormányzat”: Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata
- „Különjárat”: a szállítás megrendelője vagy a szállítást végző közlekedési szolgáltató kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járattal, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a különcélú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek
- „Bejelentés”: a Szolgáltató szolgáltatási tevékenységére vonatkozó panasz, észrevétel, reklamáció
- „Menetjegy”: az utazási jogosultságot igazoló érvényes jegy, érvényes a felszállás helyétől egyszeri utazásra, megszakítás nélkül, amelyhez kiegészítő okmány nem szükséges, érvényesítése a járműveken történik
- „Gyűjtőjegy”: kedvezményes áron forgalmazott vonaljegyek 10 db-os tömbje, mely a vonaljegyvel azonos feltételekkel jogosít utazásra
- „Járművezetői jegy”: járművön a járművezetőnél vásárolt vonaljegy, mely a vonaljegyvel azonos feltételekkel jogosít utazásra

- „*Fedélzeti menetjegy*”: olyan utazási jogosultságot igazoló érvényes és a vásárláskor érvényesített jegy, mely lehet vonaljegy, vagy időalapú jegy, amihez kiegészítő okmány nem szükséges, vásárlása kizárólag bankkártyával, a fedélzeten lévő jegyautomatából történhet.
- „*Időalapú jegy*”: az utazási jogosultságot igazoló érvényes jegy, amelyhez kiegészítő okmány nem szükséges, érvényesítése a járműveken történik, melyet az első utazás megkezdésekor időpecsételés érvényesítőnél kell érvényesíteni. Érvényes bármely vonalon többszöri átszállásra, korlátlan útmegszakítással a jegy időbeni lejártáig.
- „*Bérlet*”: az utazási jogosultságot igazoló szelvény, amely megfelelő kiegészítő okmánnyal együtt használható
- „*Bérletigazolvány*”: a társaság által kiállított okmány, amely a megfelelő bérlettel együtt érvényes utazásra
- „*Utazási igazolványok*”: az utazási jogosultságot igazoló érvényes jegyek, bérletek, okmányok összessége
- „*Késés*”: a menetrendtől való eltérés

5. A személyszállítási szolgáltatás üzletszabályzata

5.1. Menetrend

A megbízó (Önkormányzat) által megszabott menetrendben határozza meg a megbízott (Szolgáltató) közösségi közlekedési feladatait. A menetrend meghatározza a viszonylatokat, a végállomásokat, a megállóhelyeket, az indulási, érkezési és járműkövetési időket, a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, csatlakozási, átszállási lehetőségeket, személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját a 195/2016. Korm. rendeletben foglaltakkal összhangban. A menetrendről az utasokat minden megállóhelyen és végállomáson tájékoztatni kell. Az egységes menetrend hozzáférhető Szolgáltató internetes honlapján, hivatalos helyiségeiben, a WEB terminálokon, továbbá megvásárolható komplex kiadványként jegy- és bérletpénztáraiban.

5.2. Utazási jogosultság, utazáshoz való jog

A közösségi közlekedési járműveken előreváltott menetjeggyel, a járművezetőnél váltott vonaljeggyel, érvényes bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával lehet utazni.

Az utazási kedvezmények körét – a kisgyermekes havi bérlet kivételével – a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló Személyszállítási rendelet tartalmazza.

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

Felszállásra az első ajtó van kijelölve. Kivételt képez a babakocsival, kerekesszéssel, kerékpárral történő felszállás. Felszálláskor a bérletet, érvényes utazási igazolványt a járművezető külön kérése nélkül fel kell mutatni, valamint az időalapú jegyet az első utazás megkezdésekor és a vonaljegy – közvetlenül a felszállást követően – érvényesíteni kell. Leszállásra a hátsó ajtókat kell igénybe venni. (Az első ajtón történő felszállás alól kivételt képeznek a babakocsival, kerekesszéssel, kerékpárral közlekedők.)

A tömegközlekedési járműveken – a következő kivételekkel – bárki utazhat:

- az utazásban cseppfertőzéssel és közvetlen érintkezéssel terjedő betegségben szenvedő fertőző beteg nem vehet részt,
 - 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy csak kísérővel utazhat.
- Az utazásból kizárható:

- az ittas vagy bódult személy,
- aki botránnyosan viselkedik, vagy más hasonló okból utastársai terhére van,
- magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a járműnek, vagy berendezéseinek épségét veszélyezteti,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe,
- menetjegyét, bérletét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja,
- aki az utazási feltételeket nem tartja be.

A közlekedő jármű befogadóképességéig az azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó. Ezen belül az Szolgáltató a kisgyermekkel utazók, vakok, várandós anyák, mozgássérültek részére elsőbbséget biztosít. A menetjegy megváltása vagy más utazási igazolvány nélkül is díjtalan utazásra jogosultakat a Szolgáltató érvényes utazási igazolvánnyal rendelkezőknek tekinti, amennyiben díjtalan utazásra való jogosultságukat igazolni tudják.

Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe. Gyermekkoszival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkosziban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekkosziban a kisgyermek csak a kocsin rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyermekkoszit akkor is rögzíteni kell elmozdulás ellen, ha a gyermek nem abban utazik. A várandós anyák, kisgyermekkel utazók, vakok és mozgásukban korlátozottak vagy fogyatékkal élők számára megjelölt üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezen személyek utazhatnak.

Kerekesszékekkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékekkel utazó részére át kell engedniük. A kerekesszéket és benne az utast a visszatartó rendszerrel rögzíteni kell a járművezetőnek.

5.3. Korlátlan számú, díjmentes utazásra jogosult

- a gyermek – felnőtt kíséretében – , általános iskolai tanulmányainak megkezdéséig bármely személyi azonosításra alkalmas igazolvány és az óvoda által kiállított igazolás felmutatásával,
- az a vak személy, aki a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, vagy a vakok személyi járadékában részesül, az erről szóló igazolás alapján, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő,
- az a hallássérült személy, aki a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő,
- az aki, vagy aki után szülője, vagy eltartója magasabb összegű családi pótlékban részesül, a Magyar Államkincstár területileg illetékes Regionális igazgatósága által kiállított hatósági bizonyítvány alapján és a személyazonosság igazolásával, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő,
- aki fogyatékosági támogatásban részesül, a Magyar Államkincstár területileg illetékes Regionális igazgatósága által kiállított hatósági bizonyítvány alapján és a személyazonosság igazolásával valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő,
- Az Országos Mentőszolgálat munkatársa érvényes, hologramos érvényesítő bélyeggel ellátott, sorszámozott arcképes szolgálati igazolványának és érvényes személyi igazolványának együttes felmutatásával,

- 65 éven felüliek:
 - A. magyar állampolgárok,
 - B. Európai Unió tagországainak állampolgárai,
 - C. Nemzetközi szerződés hatálya alá tartozó külföldi állampolgár,
 - D. Magyar Igazolvánnyal vagy Magyar Hozzátartozói Igazolvánnyal rendelkezők
 - E. Magyar jogszabályok alapján nyugellátásban részesülő külföldi állampolgárok.
 - F. Menekültek.

A jogosultság igazolása:

- A-C. Személyazonosító igazolvány, vagy bármely személy azonosításra alkalmas okmány
 - D. "Magyar Igazolvány" illetve "Magyar Hozzátartozói Igazolvány"
 - E. Nyugdíjfolyósító szerv igazolása és bármely, a személyi azonosításra alkalmas okmány
 - F. A feltételek meglétének igazolása és a személyi azonosításra alkalmas okmány
- a hadirokkant és hadiözvegy a hadigondozási igazolvány és a személyazonosító igazolvány felmutatásával, továbbá a hadirokkant kísérője (egy fő) ha a jogosult kísérőre szorul, és ezt a hadigondozási igazolványa tartalmazza,
 - a legalább 75%-os mértékben rokkant hadirokkant családtagja, a jogosultság és a személyazonosság igazolásával.

5.4. A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályok

Felek a szolgáltatás nyújtására, illetve igénybe vételére, vonatkozó szándékuk kinyilvánításával (a jármű forgalomba állításával, illetve az arra kijelölt helyen, utazási szándékkal, az aktuális menetrend szerint közlekedő járműre történő felszállással), kijelentik, hogy a jelen Utazási Feltételekben – mely a személyszállítási szerződés elválaszthatatlan részét képezi – foglaltakat megismerték, és magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el. Egyben ezzel a ráutaló magatartással a felek között személyszállítási szerződés lép hatályba, amely alapján az Utas jogosult a Szolgáltató által felkínált személyszállítási szolgáltatást – az Utazási Feltételek betartásával – igénybe venni.

A Szolgáltató - az adott járművön őt képviselő Járművezető útján, és annak azonnali döntésével - a fent jelzett szerződés teljesítésétől elállhat, ha a szerződést kötni szándékozó Utas jól érzékelhető módon megsérti az Utazási Feltételeket, különösen: veszélyezteti a közérdekű szolgáltatás (közlekedés) biztonságát; elzárkózik a díjszabásban megállapított viteldíj megfizetésétől, az utazásra jogosító jegy érvényesítésétől, az érvényes bérlet/ utazási, vagy kedvezményre jogosító, valamint a személy azonosítására alkalmas igazolvány felmutatásától.

Az Utas és a Szolgáltató között létrejött Személyszállítási Szerződés, a helyi menetrend szerint közlekedő járműre történő felszállástól, annak elhagyásáig hatályos. A menetrend szerinti, helyi, közösségi közlekedési járművekre fel-, járművekről leszállni (rendkívüli eset kivételével) kizárólag a kijelölt megállóhelyen lehet.

6. Szegeden forgalmazott menetjegyek, bérletek

6.1. Menetjegyek

- Elővételen váltott **menetjegy**: érvényes a felszállás helyétől a vonal végállomásáig egyszeri utazásra, útmegszakítás nélkül. A menetjegyet az utazás megkezdésekor –

közvetlenül a felszállást követően – a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell és az utazás során – a jármű elhagyásáig – meg kell őrizni.

- **Járművön váltott járművezetői menetjegy**, vagy különleges igényeket kielégítő betűjelzéses céljáratokon váltott **menetjegy**: érvényessége megegyezik az elővételben váltott menetjeggyel.
- **Fedélzeti jegy**, olyan, a fedélzeten bankkártyás fizetéssel megvásárolt érvényes jegy, mely lehet vonaljegy és 24, vagy 72 órás időalapú jegy is. A jegytípus érvényesítése minden esetben a vásárlás időpontjában történik.
- **Gyűjtőjegy** (10 db vonaljegy egyszerre történő vásárlása esetén tömbben és kedvezménnyel árusítjuk): érvényessége megegyezik az elővételben váltott menetjeggyel.
- Elővételben váltott **24, vagy 72 órás időalapú jegy**: érvényes az első utazás megkezdésekor, közvetlenül a felszállást követő időpecsételéstől bármely vonalon többszöri utazásra, korlátlan számú útmegszakítással, annak időbeni lejártáig. Az időalapú jegyet az első utazás megkezdésekor – közvetlenül a felszállást követően – a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell és az érvényességi idő lejártáig meg kell őrizni.

6.2. Bérletek

- a. **Városi egyheti bérlet**: érvényes az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0.00 órától, az azt követő hatodik nap 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes- személyi igazolvánnyal, útlevéllal, pasztik kártya formátumú jogosítvánnyal vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- b. **Városi kétheti bérlet**: érvényes az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0.00 órától, az azt követő tizenharmadik nap 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes- személyi igazolvánnyal, útlevéllal, pasztik kártya formátumú jogosítvánnyal vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- c. **Városi 30 napos bérlet**: érvényes az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0.00 órától a következő hónap ugyanazon naptári napját megelőző nap 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes- személyi igazolvánnyal, útlevéllal, pasztik kártya formátumú jogosítvánnyal vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- d. **Városi általános havi bérlet**: érvényes a tárgy hó első napjának 0.00 órájától a következő hónap 5-én 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes személyi igazolvánnyal, útlevéllal, pasztik kártya formátumú vezetői engedéllyel vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- e. **Negyedéves városi bérlet**: érvényes a bérleten megjelölt negyedév első napjának 0.00 órájától a negyedévet követő hónap 5-én 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes- személyi igazolvánnyal, útlevéllal, pasztik kártya formátumú vezetői engedéllyel, vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- f. **Féléves városi bérlet**: érvényes a bérleten megjelölt félév első napjának 0.00 órájától a félévet követő hónap 5-én 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes- személyi igazolvánnyal, útlevéllal, pasztik kártya formátumú vezetői engedéllyel vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- g. **Éves városi bérlet**: érvényes a tárgy év első napjának 0.00 órájától a következő év január 5-én 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain,

menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes- személyi igazolvánnyal, útlevelel, plastik kártya formátumú vezetői engedéllyel vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

- h. Városi tanuló havi bérlet:** érvényes a tárgy hó első napjának 0.00 órájától a következő hónap 5-én 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes diákigazolvánnyal, illetve a szolgáltató által az óvodásoknak kiállított bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Tanuló havi bérlet igénybevételére jogosult:

-
- az oktatási intézmények nappali és esti tagozatos tanulója, hallgatója, ha érvényes diákigazolvánnyal rendelkezik,
- Magyar Igazolvány vagy Magyar Hozzátartozói Igazolvány + az Igazolványba bejegyzett sorszámú nappali vagy esti tagozatos diákigazolvány tulajdonosa.

- i. Városi nyugdíjas havi bérlet:** érvényes a tárgy hó első napjának 0.00 órájától a következő hónap 5-én 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet csak érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Nyugdíjas havi bérlet igénybevételére jogosult:

- a.** A 65. életévet be nem töltött személy, aki:
1. Saját jogú nyugellátásban, valamint azzal azonos elbírálás alá eső ellátásban részesül.
 2. Hozzátartozói nyugellátásban (özvegyi nyugdíj, árvaellátás, szülői nyugdíj, baleseti hozzátartozói nyugellátások, özvegyi járadék) részesül.
 3. 2011. december 31.-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31.-én korhatár előtti öregségi nyugdíjban részesült.
 4. Rokkantsági ellátásban részesül, és 2011. december 31.-én I., illetve II. csoportos rokkantsági nyugdíjra volt jogosult, vagy akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 30%-os vagy kisebb mértékű (azaz 70%-ban vagy annál magasabb mértékben rokkant).
 5. Rokkantsági ellátásban részesül, amennyiben 2011. december 31.-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31.-én III. csoportos rokkantsági nyugdíjra vagy rendszeres szociális járadékra volt jogosult.
 6. Rokkantsági járadékban, nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesül.
 7. Külföldről hazatelepült magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban.
 8. Nyugdíjsegélyben részesülő egyházi személy.
 9. Gyám és gyámolt személy, gondnok és gondnokolt személy.
- b.** Aktív korúak ellátására (rendszeresen folyósított szociális segélyben, vagy foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesül) jogosult személy, ha munkaviszonyban nem áll, a Jegyző igazolása szerint.
- c.** A rehabilitációs járadékos.

A kedvezményes nyugdíjas bérletigazolványhoz szükséges:

- **A 1 – 9.** pontban felsoroltak esetében az „Ellátottak utazási utalványa”,
- **Aktív korúak, rehabilitációs járadékos** személyek a lakóhelye szerint illetékes Jegyző igazolása, és ezek alapján, annak bemutatása esetén a bérletigazolvány kiállítása a Szolgáltató kijelölt irodáiban, és bérletpénztáraiban lehetséges.

A bérletigazolványon feltüntetett érvényességi idő:

- „Ellátottak utazási utalványa” esetében, annak érvényességi idejével megegyező,
- a jegyzői igazolás esetében az abban szereplő határidő.

A bérletigazolvány kiváltásához a fentiekén túl az alábbiak szükségesek:

- személyazonosító igazolvány,
- igazolványkép, amely fél évnél nem régebbi.

- j. Városi kisgyermekes szociális havi bérlet:** érvényes a tárgy hó első napjának 0.00 órájától a következő hónap 5-én 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet csak érvényes kisgyermekes bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Kisgyermekes havi bérlet igénybevételére jogosult:

Az a bejelentett szegedi lakó-, vagy tartózkodási hellyel rendelkező személy, aki hatósági bizonyítvánnyal igazolja, hogy *gyermekgondozást segítő ellátást (GYESE), gyermeknevelési támogatást (GYET), illetve gyermek(e) ápolása jogán ápolási díjat* vesz igénybe.

A kisgyermekes bérletigazolványhoz szükséges:

- A GYESE, vagy GYET, *illetve ápolási díj* folyósításáról a Magyar Államkincstár által kiállított, egy hónapnál nem régebbi, eredeti hatósági igazolvány,
 - a *Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatala által kiállított, 1 hónapnál nem régebbi eredeti hatósági bizonyítvánnyal,*
 - vagy három hónapnál nem régebbi megállapító határozat,
 - személyazonosító igazolvány,
 - lakcím kártya,
 - igazolványkép, mely fél évnél nem régebbi

A kisgyermekes bérletigazolvány kiváltására a Szolgáltató kijelölt irodáiban és bérletpénztáraiban van lehetőség *a fenti hatósági bizonyítványok vagy határozatok alapján.*

A bérletigazolvány érvényességi ideje a korábbi lejáratú hatósági bizonyítvány vagy határozat szerinti lejáratú hónap utolsó napjáig, de legfeljebb a bérletigazolvány kiállításától számított 6. hónap utolsó napjáig tart. Az érvényességi idő a bérletigazolványon feltüntetésre kerül.

A bérletigazolvány érvényessége – a jogosultság ismételt, fenti módon történő igazolása esetén – alkalmanként legfeljebb 6 hónappal meghosszabbítható.

- k. Fénykép nélküli felmutatóra szóló (arckép nélküli) általános havi bérlet:** érvényes a tárgy hó első napjának 0.00 órájától a következő hónap 5-én 24.00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet a felmutatója részére ad utazási jogosultságot.

Az igazolványhoz kötött bérleteknél a megfelelő (jogosultságot igazoló) érvényes igazolvány számát, illetve diákigazolvány esetén az OM azonosítót, az első utazás megkezdése előtt a bérletszelvényen tintával olvashatóan fel kell tüntetni. A jegy- és bérletautomatából vásárolt bérletszelvények esetében a vásárlás során meg kell adni az igazolvány számát, illetve az OM azonosító számot.

7. Az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság

Forgalmi akadály következtében – melyről Szolgáltató az utasokat írásban vizuális utastájékoztató rendszerén, valamint a járművezetőn keresztül szóban is tájékoztatja – ugyanazon a vonalon, a járatpótló járműre való átszálláskor a vonaljegy – fóliacsík nélküli – másik végét is érvényesíteni kell. (A vonalszámot is tartalmazó, érvényesítő készülék által „felezett” jegy esetén, a jegy az adott vonalon közlekedő, kiegészítő járaton, végállomásig történő utazásra is jogosít. Jogosít továbbá a kiszolgáló létesítmények, berendezések használatára, valamint személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások igénybevételére.)

8. Az utasok tájékoztatása

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

Szolgáltató az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, az esetleges forgalmi zavarokról, forgalmi akadályokról folyamatosan tájékoztatja. **Ennek érdekében a járműveken, jegy- és bérletpénztárakban jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket, a megállóhelyeken, végállomásokon pedig a menetrendi kivonatot.**

Szolgáltató a járatok indulási, érkezési idejéről a rendelkezésre álló információs rendszer útján ad folyamatos tájékoztatást, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A Szegedi Közlekedési Kft. Informatikai Iroda által üzemeltetett képfelvevő és rögzítő berendezések alkalmazására vonatkozó szabályzatról szóló 1-014/2010. sz. ügyvezetői igazgató utasítás biztosítja a képfelvevő és rögzítő berendezések működtetésének törvényes rendjét, üzemeltetését és adatvédelem követelményeinek érvényesülését. Az ügyvezető igazgatói utasítás 2.0. pontjában részletesen felsorolásra kerül, hogy a Szegedi Közlekedési Kft. mely megállóhelyeken, végállomásokon, a társaság által kihelyezett jegykiadó automatáknál működtet kamerás megfigyelőrendszereket, ahol az alábbi szöveggel tájékoztatják az utasokat:

Kamerával megfigyelt terület!

„A megfigyelés célja bűncselekmények, balesetek megelőzése, illetve utólagos kivizsgálása.

A felvételeket kizárólag bíróságok - és más, törvényben feljogosított szervezetek ismerhetik meg, - használhatják fel a bűncselekmény vagy baleset esetén, ha ilyen nem történik, a rögzített felvételeket a rögzítést követő 16. napon töröljük.

Ha ön ezen a területen tartózkodik, azzal beleegyezését adja a felvételek elkészítéséhez és a fentiek szerinti továbbításához.”

9. Járulékos szolgáltatások

9.1. Információs szolgáltatás

Szolgáltató minden járművén akusztikus és vizuális utastájékoztató rendszert üzemeltet, melynek segítségével az utasok a vonali megállóhelyeken túl az átszállási lehetőségekről is információt kapnak.

9.2. Bérlet- és jegyértékesítés

Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bérletek és jegyek értékesítését végezni.

a. Jelenlegi pénztáraink:

- Ügyfélszolgálati Iroda Szeged, Deák F. u. 31.
- Bérlet és jegypénztár, ügyfélszolgálat (Szeged Pályaudvar, Indóház tér, kijárat)
- Bérlet és jegypénztár (Szeged, Vár utca – Széchenyi tér sarok)
-

Szolgáltató a honlapján az üzemelő jegy- és bérletpénztárakról folyamatos tájékoztatást nyújt.

b. Jegy- és bérlet automaták

Szolgáltató a honlapján az üzemelő jegy- és bérlet automatákról folyamatos tájékoztatást nyújt.

c. Viszonteladói hálózaton keresztül

Szolgáltató a honlapján a viszonteladói hálózatról folyamatos tájékoztatást nyújt.

d. Járművezetőnél történő jegyvásárlás

e. Fedélzeten történő bankkártyával történő jegyvásárlás

10. Fogyatékkal élő személyek utazási jogai

Az 1371/2007 EK rendelet fogyatékos személyek jogaira és esélyegyenlőségük biztosítására vonatkozó rendelkezéseinek és a 195/2016. Korm. rendelet vonatkozó előírásainak megfelelően, Szolgáltató folyamatosan cseréli járműparkját, illetve fejleszti kiszolgáló létesítményeit. Az alacsonypadlós járművek beszerzésein és forgalomba állításán túl, járművei többségében akusztikus és vizuális utastájékoztató rendszer működik. A járműveken a fogyatékkal élő személyek általi használatra is alkalmas jelző és tájékoztató berendezések találhatóak.

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

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

Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája akadálymentesen megközelíthető, ami az esélyegyenlőségi törvény előírásainak megfelelően került kialakításra.

11. A felek jogai és kötelezettségei

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

Az utas csak a megállóhelyeken, valamint a végállomásokon szállhat fel a járműre, illetve le a járműről. Ez alól kivételt képez, ha a járatok menetrendjének betartása, egyes járatok üzemeltetése elháríthatatlan külső okból nem lehetséges. Az utas jogosult a járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket és berendezéseket használni, a személyszállításhoz

kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

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

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

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

Szolgáltató a forgalmi akadály során követendő eljárást, a menetjegy érvényessége módosításának vagy érvénytelenítésének, továbbá az igazolás kiadásának részletes szabályait az Üzletszabályzatban írja elő.

Forgalmi akadály esetén – ha a járat továbbhaladását bármely körülmény akadályozza – Szolgáltató köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni (járatpótlás). Ha a menetrendben közzétett járat közlekedtetése egyáltalán nem, vagy csak kerülő úton lehetséges, Szolgáltató erről az utasokat írásban vizuális utastájékoztató rendszerén, valamint a járművezetőn keresztül szóban is tájékoztatja. Az utas kérésére a társaság a 15 percet meghaladó késésről, illetve járatkimaradásról igazolást ad.

Az igazolást az ügyfélszolgálati iroda utólag két példányban (az eseményt követő 15 naptári napon belül) állítja ki, melyről folyamatos nyilvántartást vezet.

13. A bérletek, jegyek visszaváltására vonatkozó szabályok

Szolgáltató a forgalmazott bérleteket (éves, féléves, negyedéves, havi, kétheti, egyheti), érvényességük kezdete előtt kezelési költség (visszaváltási díj) felszámolása mellett teljes áron visszaváltja. A visszaváltási díj a visszaváltott bérlet értékének 20%-át nem haladhatja meg. Mértékét a díjszabás tartalmazza.

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

A 2008. január 1. és 2013. december 31. között váltott menetjegyek (vonaljegyek, járművezetői jegyek és gyűjtőjegyek) 2014. december 31. után már nem felhasználhatóak. Ezen időszakot követően a tárgyév december 31-ig vásárolt menetjegyek a tárgyévet követő év december 31-ig használhatóak fel.

A fel nem használt kedvezményes jegyek (10 db-os gyűjtőjegy tömb) a tárgyévet követő év december 31-ig az értékkülönbözet megfizetésével – egész tömbre – becserélhetők.

Értékkülönbözet megfizetése mellett a következő jegyek cseréje lehetséges:

- az egyheti arcképes bérlet érvényessége végéig, az egyheti arcképes bérleten feltüntetett kezdő napjával érvényes kétheti arcképes bérletre vagy 30 napos arcképes bérletre cserélhető.

- a kétheti arcképes bérlet érvényessége végéig, a kétheti arcképes bérleten feltüntetett kezdőnapjával érvényes 30 napos arcképes bérletre cserélhető.
- A fel nem használt gyűjtőjegyek a tárgyévét követő év december 31-ig az értékkülönbözet megfizetésével becserélhetők.

14. A különjáratú szolgáltatás

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

15. Kézi poggyász, csomagszállítás

A vonalakon, menetrendszerű járatokon minden utas legfeljebb 2 darab 40x50x80 cm méretet meg nem haladó, tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, vagy 1 darab szánkót, vagy 1 pár összekötözött sílécet, vagy 1 köteg facsetet, vagy 1 darab 58x95x110 cm méretet meg nem haladó gyermekkoszt, vagy 1 kerekesszéket, díjmentesen szállíthat, megfelelő rögzítés mellett. Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, illetve táskában szállítható. A fentieknek nem megfelelő tárgy, poggyász után az utas pótdíj fizetésére kötelezhető.

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

A Szolgáltató nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért, csomagáért vagy élő állatért, az utas köteles őrizni kézi poggyászát. Szolgáltató poggyász őrzést nem vállal.

16. Kerékpár szállítás

A méreténél fogva kézipoggyásznak minősülő kerékpár szállítására jelen szabályozás 15. pontja vonatkozik.

Kézipoggyásznak nem minősülő kerékpárt szállítani a Szolgáltató járművein a menetrendben vagy hirdetményben meghirdetett járatokon, az arra kijelölt helyen és időben szabad, a járműveken kialakított rögzítő eszköz segítségével, rögzítve. Olyan kerékpár nem szállítható, amely speciális kialakítású (cargo, tandem, motoros stb.), amelyen csomagok vannak rögzítve, vagy amely a kialakítása miatt nem rögzíthető. A kerekesszékekkel és a gyerekkocsival utazók a kézipoggyásznak nem minősülő kerékpárral utazókkal szemben előnyt élveznek, ha azonos felszállási helyen szállnak fel. Amennyiben az előbb felsorolt utazók eltérő helyen szállnak fel, akkor közülük a korábbi megállóhelyen felszállókat köteles a Szolgáltató elszállítani. A járművezető megtilthatja a kézipoggyásznak nem minősülő kerékpárral való felszállást zsúfoltság, vagy az utasok akadályoztatása esetén. A kisméretű, legfeljebb 41 cm (16", azaz hüvelyk, illetve inch, vagy coll) külső kerékátmérőjű kerékpár valamint a roller, továbbá méretkorlát nélkül az összecukott kerékpár, kézipoggyászként díjtalanul szállítható valamennyi járművön, amennyiben az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit nem rongálhatja meg, illetve nem szennyezheti be.

A kerékpárszállítás az Üzletszabályzat 1. sz. melléklete szerint díjmentes. Egy járművön egyszerre maximálisan 2 db kézipoggyásznak nem minősülő kerékpár szállítható csúcsidőn kívül. Az utasokat kerékpár piktogram elhelyezésével egyértelműen tájékoztatni kell a kerékpárok szállíthatóságáról.

Amennyiben a kerékpárt szállító utas a járművön vagy a megállóhelyi peronon a Szolgáltatónak, vagy harmadik személynek kárt okoz, akkor az okozott kárért felelősséggel tartozik. Az utas kerékpárjában keletkező harmadik személy által okozott kárért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

17. Élő kisállat és kutya szállítás

Nagytestű kutya (kézi poggyász méretet meghaladó, ölben már nem szállítható) a járműveken csak szájkosárral és pórázzal szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt Szolgáltató személyzetének fel kell mutatnia. A kutya szállítási díja azonos a járműre érvényes menetjegy árával. Vakvezető, valamint a hatósági feladatok ellátását segítő kutyák a járműveken díjmentesen szállítható korlátozás mentesen. Nem kell fizetni a kézipoggyász módjára (ölben, táskában, dobozban) szállított kutya, illetve a kézipoggyász méretét meg nem haladó kosárban, ládában, táskában, csomagolásban – utazóközönséget, járművet be nem szennyező módon – szállított egyéb állat (pl.: baromfi, énekesmadár, galamb) után sem. Kutya havi bérlettel is szállítható, a havi bérlet ára azonos a városi általános havi bérlet árával.

18. Talált tárgyak kezelése

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

A járművezetők a jármű átadás-átvétele alkalmával, továbbá (lehetőleg) a végállomásokon, valamint a jegyérvényesítő készülékek átkódolásakor a járművek utasterét átvizsgálják, a talált tárgyat a forgalmi ügyeletesnek átadják.

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

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

- a) a hivatalos okmányokat, dokumentumokat a Csongrád Megyei Kormány Hivatal Okmányirodájába (6724 Szeged, Huszár u. 1.), vagy az illetékes hatóságokhoz, szervekhez továbbítják,
- b) a talált tárgyakat selejtezik, megsemmisítik.

19. Panaszkezelés

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodái, jegy- és bérletpénztárai a szolgáltatási tevékenységére – beleértve a szolgáltatás komplex ellenőrzésére – vonatkozó bejelentéseket az esetet követő 3 hónapon belül írásban, postai úton, elektronikus informatikai eszközök (e-mail, fax, weboldal, stb.) útján, személyesen, a társaság szolgálati helyén jegyzőkönyvezett formában fogad el. A bejelentések kivizsgálásáról és megválaszolásáról a Szolgáltató gondoskodik, amennyiben a bejelentés Szolgáltató tevékenységi köréhez kapcsolódik. A tevékenységi körén kívül eső bejelentéseket 5 munkanapon belül továbbítja az illetékes részére, melyről egyidejűleg bejelentőt is tájékoztatja.

Szóbeli panasz: A személyesen közölt szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a bejelentőnek átadni. A panaszról készült jegyzőkönyvet a bejelentőnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg kell megküldeni. Az írásos válasz megküldése eltekinthető abban az esetben, amikor bejelentő nyilatkozik arról, hogy a panasz azonnali kezelése miatt erre nem tart igényt. A panasz kivizsgálása és panaszos részére történő megválaszolása az írásban beérkezett panaszok ügyintézési módja szerint történik.

Írásbeli panasz: Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a Szolgáltató érdemben megvizsgálja és annak eredményéről a panaszost írásban – az általa megjelölt módon – értesíti. A bejelentések nyilvántartását, kivizsgálását, megválaszolását a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája végzi, koordinálja, intézi. A névtelen bejelentéseket a Szolgáltató befogadja, és azokat rögzíti a későbbi statisztikák miatt. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles a jogorvoslati út megjelölés mellett.

A bejelentések ügyintézési határideje a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint a beérkezéstől számított 30 naptári nap. A bejelentések ügyintézési határidejét egy alkalommal 15 naptári nappal meg lehet hosszabbítani, de erről a bejelentőt – a 30 napos válaszadási határidő megtartása mellett, megfelelő indoklással – írásban értesíteni kell. Szolgáltató honlapján keresztül tájékoztatja az utasokat a jogorvoslati lehetőségekről, valamint a közlekedési hatóság és a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről.

Az autóbuszos személyszállítás (autóbusz, trolibusz) esetében a Szolgáltató és az Utas között létrejött személyszállítási szerződésben keletkezett panaszával kapcsolatban a szolgáltatást jogosultan igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy panasszal élhet a közlekedési hatóságnál, ha álláspontja szerint a Szolgáltató megsértette a Sztv. 17. § (3) bekezdését, illetve ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el. Ha a panaszos az autóbuszos személyszállító szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, vagy abban az esetben, ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, azt a panaszos közvetlenül a közlekedési hatósághoz nyújthatja be. Amennyiben a Szolgáltatóhoz benyújtott panaszt Szolgáltató elutasította, és annak eredményét panaszos nem fogadta el és ismételt panaszt emel, melyről Szolgáltatót is tájékoztatja, úgy a panaszt további elbírálásra Szolgáltató 5 napon belül a közlekedési hatósághoz továbbítja az ügy elbírálása céljából.

A vasúti személyszállítás (villamos) esetében a Szolgáltató és az Utas között létrejött személyszállítási szerződésben keletkezett panaszával kapcsolatban a szolgáltatást jogosultan igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a Szolgáltató megsértette a Sztv. 17. § (1) bekezdését. A panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. Panaszt benyújtani a Szolgáltató panaszkezelési eljárásának eredményét közlő dokumentum panaszos tudomására jutásától számított, ennek hiányában a panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet. Szolgáltató a panasz elutasításáról szóló tájékoztató levelében tájékoztatja az utasokat a jogorvoslati lehetőségekről, valamint a közlekedési hatóság és a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről.

Azokban az esetekben, amelyekben a panasz az utazási feltételek megsértését megállapító külső ellenőrzési tevékenységgel kapcsolatos a Szolgáltató jelen Személyszállítási Üzletszabályzat 19. pontjában kialakított és rögzített panaszkezelő mechanizmus alkalmazásával és annak mindenben történő betartásával, a tömegközlekedési szolgáltatás komplex ellenőrzését végző Külső szolgáltatót bizza meg. Külső szolgáltató a megbízás alapján kivizsgált panaszokra adandó válaszában köteles feltüntetni, hogy a benyújtott panasz intézésére és válaszadásra, hatósághoz történő felterjesztésre, a Szegedi Közlekedési Társaság, mint szolgáltató megbízása alapján jogosult.

A megbízás mindazokra az esetekre tejed ki, amelyekben a személyszállítási szolgáltató és a panaszos között létrejött személyszállítási szerződésnek az utazási feltételek megsértését megállapító külső ellenőrzési tevékenységével kapcsolatos panaszról van szó. Ezekben az esetekben a panasz megtételének lehetőségére, annak módjára és helyére a Külső szolgáltató munkatársai az Ellenőrzési ténymegállapításon írásban, de indokolt esetben, szóban is kötelesek az ellenőrzött utast tájékoztatni.

A személyszállítási szolgáltató tevékenységével és nem az ellenőrzéssel kapcsolatos panaszokat továbbra is az Szegedi Közlekedési Társaság fogadja be és intézi a 19. pontban meghatározottak szerint.

20. A szolgáltatás ellenőrzése, az utas ellenőrzése, a pótdíjazás esetei és a pótdíj körében felmerült bejelentések kezelése

Szolgáltató tömegközlekedési szolgáltatásának komplex ellenőrzését, valamint a pótdíjazást Külső szolgáltató – Koordinátor – is végzi, abban az esetben is, ha az utast a 195/2016. Korm. rendelet 5.§ (3) bekezdésének figyelembe vételével az utazásból kizárják.

Ellenőrzésre kerül a járműre felszálló, a járművön tartózkodó, valamint a járműről közvetlenül leszálló személyek utazási jogosultsága akár a kijelölt megállóhelyen is. Amennyiben megállapítást nyer, hogy az ellenőrzött utas az utazási feltételeket megszegte, pótdíj megfizetésére kötelezhető. A pótdíj megfizetése történhet: - helyszínen és három munkanapon belül - 30 napon belül, - 30 napon túli kiegyenlítéssel. A pótdíj mértékét a díjszabás tartalmazza. A pótdíj mértékét külső Szolgáltató utasokat érintő ellenőrzési és pótdíjazási szabályait a jelen Személyszállítási Üzletszabályzat melléklete tartalmazza.

21. Szolgáltató kötelezettsége, felelőssége

Szolgáltató a menetrendben közzétett személyszállítást köteles elvállalni. A helyi forgalomban az utasok elszállítása jelentkezésük sorrendjében történik. Szolgáltató felelős az utasok biztonságáért a fel- és leszállás, valamint az utazás tartama alatt. Kártérítés jár azoknak az utasoknak, akiket a járművön – a társaságnak felróható okokból – kár ér. Ha az utas a járművön balesetet szenved, vagy úti- és kézipoggyászaiban, ruházatában, kerekesszékek és egyéb mozgást segítő eszközök tekintetében, illetve más személyes tárgyaiban, eszközeiben kár éri, a jármű vezetőjének azonnal köteles jelezni. A balesetet, káreseményt minden esetben jegyzőkönyvezni kell.

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

Kerekesszékek és egyéb mozgást segítő eszközök tekintetében nyújtandó kártérítés:

- A személyszállítást végző Szolgáltató és az autóbussz-állomást üzemeltető szolgáltató felelősek, amennyiben a kerekesszékek, egyéb mozgást segítő berendezések vagy segédeszközök elvesztését vagy megrongálódását okozták. Az elvesztésért vagy a

megrongálódásért felelős fuvarozó vagy autóbusz állomást üzemeltető szervnek kártérítést kell nyújtania.

- Az említett kártérítésnek egyenlőnek kell lennie az elveszett vagy megrongálódott berendezés vagy eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költségekkel.

- Szükség esetén mindent meg kell tenni ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében. A kerekesszékeknek, egyéb mozgást segítő berendezéseknek, vagy segédeszközöknek lehetőség szerint az elvesztett, vagy megrongálódott eszközökhöz vagy berendezésekhez hasonló műszaki és működési jellemzőkkel kell rendelkezniük.

Ezen szabályzat a Közlekedési hatóság és a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követően – azzal egyező időponttal – lép hatályba.

Az Üzletszabályzat mellékletei:

1.sz. melléklet: jegy és bérlet díjszabás

2.sz. melléklet: pótdíjszabás

Az üzletszabályzat jóváhagyásra benyújtva:

Szeged, 2017.

Majó-Petri Zoltán
ügyvezető igazgató

Szegedi Közlekedési Kft.