

# AUTÓBUSZOS SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

(Menetrend szerinti, piaci szolgáltató részére)

## 1. Általános rendelkezések

1.1. Infitours Személyszállító, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., 2509, Esztergom, Retek u. 0371/12., adószám: 13446550-2-11, cégjegyzékszám: 11-09-010652

1.2. A szolgáltatás típusa: menetrend szerinti közúti személyszállítás

1.3. A szolgáltatás területi hatálya: Dunakeszi közigazgatási területe és kapcsolódó viszonylatok

1.4. Az üzletszabályzat célja a szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeinek meghatározása.

---

## 2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

2.1. Az autóbusszjáratok minden vonalszakaszon ingyenesen vehetők igénybe.

Az utas és a Szolgáltató társaság között a személyszállítási szerződés azzal jön létre, hogy az utas utazási szándékkal felszáll a menetrend szerint közlekedő autóbuszra.

Az autóbusszjáratokon - a következő kivételekkel és feltételekkel - bárki utazhat:

- a) Az utazásban más utasokra közvetlenül veszélyes fertőző beteg nem vehet részt,
- b) 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy csak cselekvőképes kísérelével (a továbbiakban: kísérel) utazhat.

6 éven aluli gyermekek csoportos utazásánál minden 10 fő gyermekhez legalább 1 fő kísérelt kell biztosítani.

A kísérelével utazó gyermekek és a magatehetetlen személyek autóbuszban való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérelnek kell gondoskodni.

Az a) -b) pontokban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérelt szükségessé tevő okok fennállását az autóbusszjárat személyzete nem vizsgálja.

Ha az utas ezen okok valamelyikének fennállása esetén az autóbusszjáratra mégis felszáll (pl. az okot eltitkolva, az autóbusz személyzetét, illetve másokat megfélemlítve), az abból következően elszennvedett, valamint a harmadik személynek vagy a Szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve gondnoka, gyámja stb. viseli.

2.2. Felszállás rendje:

- első ajtó felszállás
- Szolgáltató a menetrendben közzétett helyi járáttal a személyszállítást kötelel elvállalni. Ha a menetrendben közzétett járáttal jelentkező. Összes utas nem szállítható el, a Szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség a jármű befogadóképességéig terheli.
- Helyi forgalomban az utasok elszállítása jelentkezésük sorrendjében történik.
- Minden utas 1 ülőhelyet vehet igénybe. A 4 éven aluli gyermekek - biztonságuk érdekében - kíséreljük ölében utazhatnak, illetve külön ülésen, mózeskosárban,

gyermekülésben stb. elhelyezve. A kísérővel utazó gyermekek elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő tartozik gondoskodni. A rokkantak, vakok, terhes anyák, kisgyermekkel utazók részére kijelölt ülőhelyeken elsősorban ezen személyek utazhatnak.

- Aki több ülőhelyet foglal el, mint amennyi őt megilleti, annak a lefoglalt ülőhelyről az odahelyezett tárgyat el kell távolítania és az ülőhelyet álló utasnak kell átengednie.
- Az utasnak a fel- és leszállás meghatározott rendjét meg kell tartania, a teljes üzemidő alatt az első ajtón kell felszállni. Leszállásra az első ajtó nem vehető igénybe.
- Kerekesszékekkel és gyermekkocsival az arra alkalmasan kialakított autóbuszok esetében a második ajtón kell fel- és leszállni.
- Az utasnak leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén a gépkocsivezetővel való szóbeli közlés útján jeleznie kell. Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk.
- Az autóbusz rendkívüli megállása esetén, az utasoknak csak az autóbuszjárat személyzete engedélyével szabad kiszállni.
- Ha a járat indulási idejére, vagy ha a közölt tartózkodási idő leteltével az utas nem jelentkezett, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék jelzésének elmulasztásából származó kárért a Szolgáltató nem felelős.

### 2.3. Leszállás:

- csak a kijelölt megállóhelyeken történhet, kivéve a rendkívüli helyzetet.
- kérésre megállás szabályai külön meghatározhatók.

### 2.4. A szolgáltató jogosult az utazásból kizárni azt a személyt, aki:

- megsérti az utazási feltételeket.

---

## 3. Menetrend és járatközlekedés

### 3.1. A menetrendet a szolgáltató (önkormányzat) állapítja meg és közzéteszi.

### 3.2. A menetrend tartalmazza:

- járatok indulási idejét,
- megállóhelyeket,
- közlekedési napokat.

### 3.3. A szolgáltató jogosult:

- menetrend módosítására,
- járatok ideiglenes szüneteltetésére.

### 3.4. Késés esetén:

- a szolgáltató nem köteles kártérítésre, kivéve, ha jogszabály eltérően rendelkezik.

---

## 4. Díjszabás

4.1. A Szolgáltató a személyszállítást a közforgalmú menetrend szerinti helyi autóbuszjáratokkal a Polgári Törvénykönyv általános, valamint vállalkozási szerződésre vonatkozó előírásai, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az

autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Kormányrendelet szabályai, annak 10. §-a alapján készített jelen üzletszabályzat, továbbá a közszolgáltatási szerződésben, menetrendben, díjszabásban foglaltak szerint, ***minden utas számára ingyenesen végzi.***

---

## 5. Utazási feltételek és magatartási szabályok

### 5.1. Az utas magatartása

- Az autóbuszon szennyezett ruházattal, szennyezést okozó kézipoggyással utazni, vagy más olyan magatartást tanúsítani nem szabad, amely az autóbuszt, annak felszerelési tárgyait, más utasok ruházatát, kézipoggyászatát beszennyezheti vagy azokban hasonló módon kárt okozhat.
- Annak, aki a járművet poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi, pótdíjat kell fizetnie, és az utazásból is kizárható.
- Az autóbuszban, valamint az autóbusz-végállomások területén bármilyen árut, szolgáltatást csak az illetékes Szolgáltató, illetve a terület kezelőjének engedélyével szabad árusítani.
- Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni vagy bármilyen eszközzel, tárggyal, játékszerrel zajt okozni nem szabad.
- Az ablakok, szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy fűtés, hűtés szabályozása kérdésében az autóbuszjárat személyzete az utasok többségének kívánságát figyelembe véve intézkedik. Az utastér központi világítását az autóbuszvezető - ha az őt a vezetésben zavarja - csökkentheti.
- Autóbuszban rádiót, vagy más hang lejátszására alkalmas készüléket üzemeltetni csak oly módon szabad (pl. fülhallgatóval), hogy a többi utas ne hallja.
- A közforgalmú helyi autóbusz-járatokon a dohányozni, cigarettázni, szivarozni, és pipázni tilos. E-cigaretta és a dohányzást imitáló eszközök használata is tilos.
- Ha az utas magatartásával a menetrend szerinti közlekedést akadályozza, és ebből a Szolgáltatónak kára származik, azt az utasra átháríthatja.
- Aki az autóbuszban, az utasforgalmi létesítményekben, ideértve a megállóhely-jelző táblát és oszlopot, valamint a menetrendi hirdetményeket is - vagy azok berendezési, felszerelési tárgyiban kárt okoz vagy azokat beszennyezi, köteles a takarítási, tisztítási, helyreállítási, illetve pótlási költségeket megtéríteni.

### 5.2. Az utas köteles:

- a) Az utazás során a közrendet betartani,
- b) A járművezető utasításait követni.

Az utazásból kizárható, aki:

- a) ittas vagy bódult,
- b) botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja, magatartásával és/vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,

- c) ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- d) a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- e) az esetleges pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
- f) az üzletszabályzatban foglalt egyéb utazási feltételeket nem tartja meg.
- g) Utazásból való kizárás csak lakott területen történhet.

### 5.3. Tilos:

- dohányzás, alkohol fogyasztása
- veszélyes anyag szállítása
- rendzavaró magatartás

### 5.4. Elsőbbségi helyek biztosítása:

- idősek, várandósok, mozgáskorlátozottak részére

## 6. Poggyász- és állatszállítás

### 6.1. Kézipoggyász szállítása:

Az utasok kézipoggyászt vihetnek magukkal. Díjmentes, ha nem akadályozza az utazást. Kézipoggyásznak minősül az-az egy személy által is könnyen hordozható 15 kg-nál nem nagyobb tömegű és egyik irányban sem terjedelmes tárgy, amelyet az utas az autóbuszba magával visz.

Helyi autóbuszjáratokon minden utas legfeljebb 2 db 40\*50\*80 cm méretet meg nem haladó, egy személy által könnyen hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, illetőleg 1 db ródlit, 1 pár sílécet, 1 köteg facsemetét, 1 db gyermekkocsit szállíthat.

### 6.2. Kézipoggyászként nem szállítható:

- a) olyan tárgy, amelynek szállítását a jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja,
- b) olyan tárgy, amely méreténél vagy súlyánál fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el, vagy a többi utas egészségben, testi épségében, ruházatában, kézipoggyászában kárt okozhat,
- c) a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) kormányrendelet mellékletében meghatározott eszközök.

- A Szolgáltató megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely

a) az utasoknak kényelmetlenséget okozhat,

b) a járművet megrongálhatja vagy beszennyezheti.

- Az utas kézipoggyászát elsősorban kezében, ölében tartva szállíthatja, ha azonban ez nem lehetséges, köteles azt úgy elhelyezni, hogy a többi utas testi épségét ne veszélyeztesse, kényelmét a legkevésbé zavarja és az autóbusz berendezésében kárt ne okozzon.
- Kézipoggyász ülőhelyre nem helyezhető. A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat - amennyiben az arra alkalmas - előzetesen kézitáskába, bőröndbe, hátizsákban, kosárba, kisebb ládába, zsákba, átkötött (bevarrt) batyuba kell elhelyezni vagy egyéb módon biztonságosan kell csomagolni.

Egyes kézipoggyászokra vonatkozó különleges feltételek;

- Kisgyermek szállítására használt ún. mózeskosár, gyermekülés, az autóbuszba bevihető; gyermekkoszi csak akkor vihető kézipoggyászként az autóbusz utasterébe, ha ott megfelelően elhelyezhető. (Az ezekben utazó kisgyermek biztonságos elhelyezése és felügyelete minden esetben az utas /kísérő/ feladata.)
- Propán-bután gáz személyenként 1 db, legfeljebb 5 kg töltetű palackban vihető be az autóbuszba. A gázpalackot az autóbuszon zárt állapotban, védő kupakkal ellátva, állítva - úgy kell elhelyezni és rögzíteni, hogy el ne mozdulhasson.
- Személyenként 1 pár sífelszerelés az autóbuszban - elsősorban állítva és kézben tartva kézipoggyászként szállítható, ha annak elhelyezésére az autóbuszon külön hely nincs kijelölve.
- A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatarára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.
- A kézipoggyász őrzése az utas feladata.
- Annak az utasnak, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, pótdíjat kell fizetnie. Emellett felelős a szabály megsértéséből származó károkért.
- 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.
- A szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézi-poggyászának, csomagjának - ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is - a baleset következtében a fent említett dolgok teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléséből származó károkra.
- A szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának következménye.
- A szolgáltató egyéb káresemények bekövetkeztekor csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyakra, kézipoggyászra, csomagra vagy élő állatokra a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a szolgáltató felróható magatartása okozta.
- A szolgáltató nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért.
- A szolgáltató nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.
- A Szolgáltató, a helyi járaton útipoggyász és expresszáru (gyorsáru) fuvarozását nem vállalja.

## 6.2. Nagyméretű csomag:

- nem szállítható

### 6.3. Tiltott tárgyak:

- robbanóanyagok
- gyúlékony anyagok

### 6.4. Állatszállítás

- Kutya csak pórázon, szájkosárral (ha szükséges), tiszta állapotban, illetve a kézipoggyász tömeg és mérethatárait meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható. Utóbbi esetben a póráz és szájkosár használata mellőzhető.
- segítő és hatósági feladatokat ellátó kutya díjmentesen szállítható.

Az autóbuszba bevihető élő állatok és szállításuk feltételei:

- egy kutya szájkosárral és pórázzal ellátva,
- halak a víz kiömlése ellen megfelelően biztosított tartályban,
- kisebb madarak, papagájok, galambok kalitkában elhelyezve,
- egyéb apró állatok kosárban, ládában vagy más alkalmas tartóban.
- Az állatok szállítására használt eszközök (tartály, kalitka, kosár, láda stb.) tömege, terjedelme stb. nem haladhatja meg a kézipoggyászok szállítási feltételeire meghatározottakat.
- Élő kacsa, liba vagy pulyka az autóbusz utasterében nem szállítható.
- Beteg állatok az autóbuszba nem vihetők be.
- Az autóbuszba bevitt élő állatok az utasok felügyelnie kell. Ha élő állatok az utasokat magatartásával zavarhatják, vagy számukra kényelmetlenséget okoznak, a Szolgáltató az élő állatokat a szállítástól kizárhatja.

---

## 7. Forgalmi zavar

7.1. Ha útközben a járat tovább haladását valamilyen körülmény akadályozza, a Szolgáltató köteles a rendelkezésre álló más járművel az utasok tovább szállításáról gondoskodni.

7.2. 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.

---

## 8. Tájékoztatás

Az üzletszabályzat elérhető a Szolgáltató, illetve Dunakeszi Város Önkormányzatának honlapján, kivonatos formában az autóbuszon. Szolgáltató biztosítja továbbá az utasok tájékoztatását telefonon keresztül is, üzemidőben. 05.00-21.00 óra között.

---

## 9. Felelősség és kártérítés

9.1. A szolgáltató felelőssége:

- az utasok biztonságos szállítása

9.2. Nem vállal felelősséget:

- vis maior esetén
- az utas kézipoggyászáért (kivéve a bizonyított, szolgáltatónak felróható károkozás esetén)

9.3. Kártérítési igény:

- írásban nyújtható be, e-mailben: [busz@busz.hu](mailto:busz@busz.hu), levélben: 2509, Esztergom, Imaház u. 2/a
  - elbírálási határidő: 30 nap
- 

## 10. Panaszkezelés és ügyfélszolgálat

10.1. Panasz benyújtása:

A panaszt a Szolgáltatóhoz kell benyújtani.

- írásban
- elektronikusan
- személyesen

10.2. Kötelező adatok:

- utas neve
- elérhetőség
- esemény leírása

10.3. Válaszadási határidő:

- egy hónapon belül legalább (a panasznak helyt ad, a panaszt elutasítja, a panaszt még vizsgálja: ebben az esetben további két hónap áll rendelkezésére a végleges válasz megadására)

A Szolgáltató köteles a beérkezett panaszt Dunakeszi Város Önkormányzata részére továbbítani, amelyet a Szolgáltató és az Önkormányzat közösen vizsgál meg.

Az utas a panaszt a menetrend szerinti járat igénybevételeitől, vagy annak meghiúsulásától számított három hónapon belül nyújthatja be.

A Szolgáltató a panasz kézhezvételét követő egy hónapon belül tájékoztatja az utast arról, hogy panaszának helyt adtak, azt elutasították, vagy még vizsgálják.

A végleges választ legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül kell megadni.

A választ a Szolgáltató az Önkormányzattal történő konzultáción kialakult eredmény alapján adja meg az utas részére.

Amennyiben a Szolgáltató a panaszt elutasította és azt a panaszos nem fogadta el akkor a panaszkezelést lezáró dokumentum közzésétől számított 30 napon belül az autóbuszos hatósághoz fordulhat felülvizsgálat céljából.

#### 11.4. Jogorvoslat:

- Építési és Közlekedési Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály (információ kérhető a [buszoshatosag@ekm.gov.hu](mailto:buszoshatosag@ekm.gov.hu) e-mail címen), vagy a panasz előterjeszhető a békéltető testületnél is.

---

## 12. Utastájékoztatás

### 12.1. A szolgáltató biztosítja:

- menetrendi információk elérhetőségét
- az utazási feltételek leírását

### 12.2. Rendkívüli események esetén:

- helyszíni és online tájékoztatás

---

## 13. Adatkezelés

### 13.1. Az adatkezelés célja:

- Pótdíjazás
- panaszkezelés

### 13.2. Az adatkezelés a hatályos adatvédelmi jogszabályok szerint történik.

---

## 14. Záró rendelkezések

14.1. Jelen üzletszabályzat a közzététel napján lép hatályba.

14.2. A szolgáltató jogosult a szabályzat módosítására.

14.3. A nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó magyar jogszabályok irányadók, különösen: **213/2012. (VII. 30.) Kormányrendelet**