**VENTONA-TRANS FUVAROZÓ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.**

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA**

**Tartalomjegyzék**

BEVEZETŐ .................................................................................................................................................................... 3

FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA ............................................................................................................................. 3

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA, FELADATA, HATÁLYA .............................................................. …………4

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYBALÉPÉSÉNEK IDŐPONTJA ................................................... …………4

3. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS ................................................................................................... ………….4

3.1. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE .................................................................................... 4

3.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYA ......................................................................................... 5

4. FIZETÉSI FELTÉTELEK ......................................................................................................................... ………….5

5. DÍJSZABÁS ............................................................................................................................................... ………….5

6. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE .........................................6

7. JÁRATTÍPUSOK.........................................................................................................................................................6

8. MENETREND ........................................................................................................................................... ………….7

9. UTASTÁJÉKOZTATÁS ........................................................................................................................................ …8

10. UTAZÁSI FELTÉTELEK .........................................................................................................................................9

10.1. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI ............................................................................................ ………9

10.2. UTAZÁSBÓL KIZÁRHATÓ SZEMÉLYEK ......................................................................................... ……….10

10.3. MAGATARTÁSI SZABÁLYOK ......................................................................................................................... 10

10.4. PÓTDÍJAK ............................................................................................................................................... ……….11

10.5. KÉZIPOGGYÁSZ SZÁLLÍTÁS ............................................................................................................. ……….12

10.6. ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁS ....................................................................................................................... ……….12

11. SZERZŐDÉSTŐL VALÓ ELÁLLÁS ..................................................................................................... …………12

12. PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE ...................................................................................... 13

13. A FELELŐSSÉGVISELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI ....................................................................... …………14

14. FORGALMI AKADÁLY, ZAVAR ESETÉN ELŐÁLLÓ HELYZETEK ............................................. …………15

15. TALÁLT TÁRGYAK .............................................................................................................................. …………16

**Bevezető**

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.), a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012 évi XLI törvény, alapján jelen Üzletszabályzat elkészítése vált szükségesé a közforgalmú személyszállítást végző Ventona-Trans Kft(székhely:2330 Dunaharaszti Fő út 266) (a továbbiakban: Ventona-Trans Kft.) részéről, mely társaság az üzletszabályzatát a következőkben rögzített tartalommal határozza meg.

**Fogalmak meghatározása**

• **Állandó (normál) járatok:** azok a járatok melyek minden esetben (kivéve forgalmi, vagy műszaki akadály) az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett útvonalon közlekednek.

• **Bérlet:** meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes papíralapú igazolvány és szelvény.

• **Bérlettok:** igazolvány tartására szolgál.

• **Bérletigazolvány:** mely megmutatja, hogy az utas milyen kedvezmény tartalmú bérletjegy váltására jogosult.

• **Díjszabás**: A Ventona-Trans Kft által nyújtott szolgáltatások díjait tartalmazó dokumentum.

• **Egyéb utazásra jogosító igazolvány**: Nem a Ventona-Trans Kft által kiadott olyan utazásra jogosító igazolvány, melynek a felmutatásával a járatait díjmentesen, vagy kedvezményesen vehetik igénybe.

• **Fogyatékkal élő személy:** bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármely fizika, értelmi fogyatékosság vagy sérülés, vagy más fogyatékossághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel.

• **Forgalmi akadály**: menetrendszerinti forgalom tartós 1 (egy) órát meghaladó akadályoztatása.

• **Honlap**: Olyan internetes elérhetőség (www.ventonatrans.hu), melyen a Ventona-Trans Kft. által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan tájékozódni lehet.

• **Kísérő:** a fogyatékkal élő vagy a Magyar Államkincstár által kiállított Hatósági Igazolvánnyal (a továbbiakban: MÁK-os igazolvány) rendelkező személlyel abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő vagy a MÁK-os igazolvánnyal rendelkező személyt utazása során, illetve közlekedésében segítse.

• **Utas**: a Ventona-Trans Kft. által közlekedtetett járatokat utazás céljából igénybe vevő természetes személy.

• **Pótdíj:** az üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban meghatározott külön díj.

• **Pótjegy:** pótdíjak helyszíni kiegyenlítésére szolgál.

• **Segítő kutya:** a fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó kiképzett vagy az ezen célból a kiképzővel együttutazó a kiképzésben részt vevő kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve közlekedésében segítse.

• **Személyazonosításra alkalmas igazolvány:** hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (Személyigazolvány, Útlevél, Diákigazolvány, Jogosítvány stb.)

• **Viteldíj**: a szolgáltatás ellenértékét képviselő a Díjszabásban meghatározott díj.

• **Vonaljegy:** A Ventona-Trans Kft által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, egyszeri, átszállás és az utazás megszakítása nélküli utazásra jogosító értékszelvény.

**1. Az Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya**

Jelen Személyszállítási Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a Ventona-Trans Kft, másrészt pedig a helyi személyszállítást igénybe vevőkre vonatkoznak a Ventona-Trans Kft. meghatározott tevékenysége, a helyi személyszállítási tevékenység gyakorlása során.

**2. Az Üzletszabályzat hatálybalépésének időpontja**

Az Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság, mint igazgatási szerv jóváhagyó határozatával, annak kézhezvételét követően lép hatályba. A Ventona-Trans Kft. a jóváhagyástól számított 5 napon belül honlapján közzéteszi.

**3. Személyszállítási szerződés**

**3.1. A személyszállítási szerződés létrejötte**

A Ventona-Trans Kft. személyszállítást közforgalmú menetrend alapján a személyszállítási szerződésben foglaltak szerint végez. A személyszállítási szerződés az utas és a Ventona-Trans Kft. között két féle formában jöhet létre:

Állandó, normál járatok esetében, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a menetrend alapján közlekedő járműre. Ezen jogviszony külön írásbeli szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre.

E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a Ventona-Trans Kft -t megillető, a Díjszabásban meghatározott jegy- vagy bérletárat kiegyenlíti.

**3.2. A személyszállítási szerződés hatálya**

A személyszállítási szerződés létrejöttével a Ventona-Trans Kft. által közzétett Utazási feltételeket az utas elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási szándékkal a járműre a felszáll. A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor

• az utas az állomás vagy megállóhely területén a járműről való leszállást befejezte,

• az utas célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) lemond,

• az utast a Ventona-Trans Kft. az utazásból kizárja.

**4. Fizetési feltételek**

A szolgáltatást igénybevevők általában az utazásra jogosító értékszelvény megvásárlásával egy időben készpénzben, vagy bankkártyával tesznek eleget fizetési kötelezettségüknek.

**5. Díjszabás**

A Ventona-Trans Kft. által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit - a szolgáltatások díjaira vonatkozó külön jogszabályok figyelembevételével - a díjszabás tartalmazza.

A Ventona-Trans Kft. Üzletszabályzatának nem része a díjszabás, azt honlapján közzéteszi.

**6. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre**

**Menetrend alapján végzett személyszállítás:**

A menetrend alapján végzett személyszállítás az a Ventona-Trans Kft. által végzett személyszállítás, melyet – a közzétett feltételek alkalmazásával díj ellenében- bárki igénybe vehet:

• közszolgáltatási szerződés alapján menetrendben meghatározott járatok tekintetében végzett személyszállítás (a továbbiakban: szolgáltatás),

• menetrenden kívül közlekedtetett járatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különjárat).

**Különjárati személyszállítás:**

Különjárati személyszállítást a Ventona-Trans Kft. csak abban az esetben végez, ha azt írásban a tervezett közlekedtetés napjától számítottan legalább 7 naptári nappal a Ventona-Trans Kft. székhelyén megrendelik.

A megrendelésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

• a megrendelő nevét, címét

• az utazás napját

• a járat indulási, érkezési idejét

• a járat indulási és érkezési helyét

• az útvonal meghatározását

• az igényelt járműtípusát

• azoknak a megállóhelyeknek a megnevezését, ahol útközben fel és leszállás történik.

A különjárat közlekedtetésére a Ventona-Trans Kft ajánlatot készít, melynek elfogadása esetén az egyszeri alkalommal történő szolgáltatás igénybe vétele esetén megrendelő a megrendelésben foglaltak szerint; míg a rendszeres, ill. folyamatos szolgáltatás esetén szerződés alapján kerül sor a teljesítésre.

A menetdíj megállapítása a tisztes nyereség figyelembevételével a piaci viszonyok igényeihez igazodik, összege, megfizetésének módja, ideje az elfogadott ajánlat alapján küldött megrendelőben, illetve szerzőződésben kerül maghatározásra.

**7. Járattípusok**

A Ventona-Trans Kft Dunaharaszti város vonalhálózatán a következő járattípussal látja el közszolgáltatási feladatát.

Állandó „normál” járatok azok a járatok, melyek minden esetben (kivéve forgalmi, vagy műszaki akadály) az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett útvonalon közlekednek.

**8. Menetrend**

A menetrend tartalmazza a Ventona-Trans Kft helyi közlekedés lebonyolítása során alkalmazandó útvonalakat, valamint a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:

• a járatok induló és végállomását,

• indulási időpontokat, a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó

járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;

• átszállási lehetőségeket;

• a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend

határozatlan időtartamra szól.

A meghirdetett menetrend a Ventona-Trans Kft ügyfélszolgálaton megvásárolhatók.

A Ventona-Trans Kft a menetrendet megállókban kihelyezett menetrendi utas tájékoztatók formájában, valamint a honlapon hozza az utazóközönség tudomására. A menetrendek a www.ventonatrans.hu internetes oldalról díjmentesen letölthetők.

Tervezett menetrendváltozás esetén az életbe léptetést megelőzően legalább 15 nappal, illetve rendkívüli esetben 15 napnál rövidebb, de a leghamarabbi időn belül a honlapon, megállókban elhelyezett utas tájékoztató formájában, a járművön kihelyezett papíralapú utas tájékoztatók formájában, az Ügyfélszolgálaton.

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

**9. Utastájékoztatás**

A Ventona-Trans Kft az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. Az állomásokon vagy a járműveken jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket és a menetrendi kivonatot. A járatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A Ventona-Trans Kft köteles az utasokat tájékoztatni a menetrendszerinti közlekedésről, a menetrendtől eltérő közlekedésről, a díjszabásról, illetve az utazási feltételekről. A Ventona-Trans Kft. munkaidőben telefonon az ügyfélszolgálat hívószámán keresztül szolgál információval az utazóközönség részére.

A menetrendről való tájékoztatást az Üzletszabályzat 8. pontja tartalmazza.

Előre tervezett, menetrendtől eltérő közlekedés esetén a Ventona-Trans Kft köteles az utazóközönséget az ideiglenes menetrendről és annak várható időtartamáról tájékoztatni. A tájékoztatás a honlapon, a megállókban és a járműveken elhelyezett utastájékoztató eszközök segítségével, illetve az Ügyfélszolgálaton, a végállomásokon.

A járművek homlok-, oldalsó, illetve hátfalán elhelyezett táblák tájékoztatják az utasokat.

A Ventona-Trans Kft. az utazási feltételekről honlapján, a járműveken, az ügyfélszolgálaton utastájékoztatókon ad információt.

Telefonos tájékoztatás kérhető a megállóhelyeken elhelyezett tájékoztatókon található telefonszámokon.

**10. Utazási feltételek**

**10.1. A Felek jogai és kötelezettségei**

A Ventona-Trans Kft. köteles az utasokat az Utazási Feltételekben foglaltak szerint és a megállóhelyeken közzétett menetrend alapján a Díjszabásban közzétett díjért biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján, amelynek elválaszthatatlan része az Utazási

Feltételek, jogosult a Ventona-Trans Kft személyszállítási szolgáltatását igénybe venni.

Az utazás megkezdése előtt az utasnak az utazásra jogosító okmány(oka)t (menetjegy, bérlet stb.) szükséges megvásárolnia és azt a felszállás után haladéktalanul érvényesítenie valamint az utazás időtartama alatt magánál tartania a személyszállítási szerződés alapján.

Az utazásra jogosító okmány(ok) megvásárlása alól mentességet élvez az utas, ha a jogszabály rendelkezése vagy a Ventona-Trans Kft díjszabása alapján utazási okmány váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, de a mentességet igazoló iratot az utazás időtartama alatt magánál köteles tartani.

Az utas jogosult az utazási feltételek betartása mellett a Ventona-Trans Kft járművein utazni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni, a menetrendben foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére.

Az utas csak a végállomásokon, illetve a megállókban szállhat fel a járművekre, illetve le a járművekről.

Az utas a szolgáltatás igénybe vétele közben köteles megóvni a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét.

Az állomáson és megállóhelyeken való tartózkodásra, a járművön való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat a Ventona-Trans Kft Személyszállítási Üzletszabályzata tartalmazza, amelynek kivonatát - utazási feltételként - a járműben és az állomásokon jól láthatóhelyen kifüggeszti.

**Normál járatokon**

A Ventona-Trans Kft járművein a jelen Üzletszabályzat mellékleteiben felsorolt, előre váltott, illetve járművön vásárolt menetjeggyel vagy előre váltott bérlettel, egyéb utazási igazolvánnyal lehet utazni az utazás idejéig meg kell őrizni.

A szabályosan érvényesített menetjegy - útmegszakítás nélkül - egyszeri utazásra jogosít a felszállás helyétől a végállomásig. A szabályosan megváltott és használt bérlet a hálózat teljes hosszán korlátlan számú utazásra jogosít. A menetjegy, a bérlet vagy az utazási igazolvány másra át nem ruházható, azt az ellenőrzést végző személynek fel kell mutatni, kérésre át kell adni.

**10.2. Utazásból kizárható személyek**

A Ventona-Trans Kft. a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas

• botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,

• magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,

• a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és a helyszíni pótjegyet az ellenőrzéskor sem fizeti meg,

• vonaljegyét, illetve egyéb utazásra 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.

**10.3. Magatartási szabályok**

**Tilos:**

• az indulás jelző berendezés megszólalása után a járműre fel- és leszállni;

• az ajtócsukódást akadályozni,

• a vészcsengőt, vészféket indokolatlanul működésbe hozni,

• a járművön dohányozni, elektromos cigarettát szívni, italt fogyasztani, görkorcsolyázni, rádiót hallgatni, étkezni, fagylalttal, jégkrémmel felszállni,

• tűz és robbanásveszélyes anyagot szállítani

• a jármű utasterében szállított babakocsiban gyereknek tartózkodni, kivéve, ha biztosított a járművön beépített biztonsági övvel a kocsi rögzítése.

• A jármű utasterében, kerekesszékben tartózkodni annak rögzítése nélkül.

• A járművön engedély nélkül bármi nemű reklám, ill. szóróanyag elhelyezése.

A járműveinken állva utazó utasoknak kapaszkodni kötelező.

**10.4. Pótdíjak**

A megállapított viteldíjon felül **pótdíjat köteles fizetni az, aki**:

• vonaljegy nélkül utazik,

• érvénytelen vonaljeggyel, bérlettel, egyéb utazásra jogosító igazolvánnyal vagy utazásra jogosító értékszelvény hiányában kísérli meg az utazást,

• valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, illetve olyan bérlettel kíván utazni, amelyre a bérletigazolvány (a kedvezményre jogosult tanulók és hallgatók esetében diákigazolvány) száma nincs tintával olvashatóan rávezetve,

• külön érvényes vonaljegy, szájkosár és póráz nélkül szállítja kutyáját (kivétel ez alól a segítő kutya és rendőrségi kutya, melyek szállítása díjtalan),

• utasként, vagy általa szállított kézipoggyásszal, élőállattal beszennyezi a járművet,

• az utazási feltételeket megszegi.

A Ventona-Trans Kft.-t abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó vonaljegy összege és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. Amennyiben a felszállási állomás kétséget kizáróan nem bizonyítható, az utas szempontjából felszállási állomásnak a járat indulási állomását kell tekinteni. Annak ellenére is, hogy a Ventona-Trans Kft. az utast az utazásból kizárta köteles biztosítani a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

Ha az utas - annak ellenére, hogy a felszállási állomáson a jegyváltási lehetőséget a Ventona-Trans Kft. biztosítja, vagy a jegyváltást a járművön lehetővé teszi - érvényes vonaljegy nélkül utazik, továbbá ha a járaton az üzletszabályzatban meghatározott utazási feltételeket megszegi, a viteldíjon felül díjszabás szerinti pótdíjat is köteles fizetni.

Kiskorúak esetében, a pótdíj megfizetéséért a Ptk. 347. §-a alapján, a kiskorú személy törvényes képviselőjét, egyetemleges helytállási kötelezettség terheli.

**10.5. Kézipoggyász szállítás**

A járatokon minden utas legfeljebb 2 db 40x50x80 cm-t vagy 1 db 200x20x20 cm-t meg nem haladó, egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, illetve 1 db szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg facsemetét, 1 db gyermekkocsit szállíthat díjmentesen.

Kézipoggyászként a fenti méretek betartása mellett sem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, vagy fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg), vagy az utasok ruházatát, a jármű berendezését megrongálhatja, bepiszkítja.

A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékére és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

Csökkent mozgásképességű személy kerekesszékkel történő utazására az autóbuszokon a szállíthatóságuk szempontjából az alábbi feltételek vonatkoznak:

• A járművön 1000 mm x 1200 mm-es kerekesszékkel utazóknak fenntartott hely biztosított

• A biztonsági öv használata kötelező

• A kerekesszék áramtalanítását, mozgásképességének megtartását az utazónak biztosítania kell

A Ventona-Trans Kft járművein nem szállítható a három és négykerekű EL-GO, Elektra, Berko és más hasonló jellegű elektromos moped, mivel ezen eszközök járműveinken történő mozgása, álló helyzetben történő biztonságos rögzítési problémái miatt utasainkra nézve komoly balesetveszélyt jelent.

A Ventona-Trans Kft útipoggyász fuvarozást nem vállal.

**10.6. Élőállat szállítás**

Kutya a járműveken csak szájkosárral és pórázzal szállítható. A kutya szállítási díja azonos a járműre érvényes vonaljegy árával. A segítő kutya és a rendőrségi kutya szállítása díjtalan. Egyéb apró állat (pl. baromfi, énekes madár, galamb) a kézipoggyásznak megfelelő méretben és zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható. Kutya szállítása esetén az utasnak külön kérésre a kutya oltási bizonyítványát fel kell tudni mutatni.

**11. Szerződéstől való elállás**

Az utas a szerződéstől indoklás nélkül elállhat és kérheti bérlete visszaváltását az alábbiak szerint:.

A teljes árú havi bérletek az érvényesség kezdetéig teljes értékben válthatók vissza a visszaváltási kezelési költség megfizetése ellenében.

A teljes áru havi bérletek a tárgyhó 15-én pénztárzárásig 50%-os értékben visszaválthatók, a visszaváltási kezelési költség megfizetése ellenében. A visszaváltásra a Ventona-Trans Kft Ügyfélszolgálati irodájában van lehetőség

A teljes árú havi bérletek, valamint a vonaljegy kivételével az értékszelvények visszaváltására nincs lehetőség.

A Ventona-Trans Kft. pótdíjat nem térít vissza.

**12. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése**

Az utas, illetve a Ventona-Trans Kft. bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) a Ventona-Trans Kft.-nek bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását.

Az utas panaszát, kárigényét a következő helyeken és címeken, valamint elérhetőségeken jelentheti be:

**Megnevezés: Ventona-Trans Kft Ügyfélszolgálata**

**Cím: 2330 Dunaharaszti Fő út 92**

**Rendelkezésre állási (nyitvatartási) idő: H-P 8:00-16:00**

**Telefonszám: 06 - 24/460-028**

**Fax: 06 – 24/370-597**

**E-mail cím: ventona-trans@invitel.hu**

A Ventona-Trans Kft a járműveken tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és elérhetőségeiről.

A panaszok bejelenthetők szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (levélben, faxon vagy e-mailen). A panasz bejelentőjének szükséges megadnia a nevét és az elérhetőségeit. Kárigény bejelentést a Ventona-Trans Kft. csak írásban fogad el.

**Szóbeli panasz:**

A szóbeli panaszokat a Ventona-Trans Kft azonnal megvizsgálja és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja és a bejelentő kérésére szóban megválaszolja.

Olyan esetben, amikor

- a panaszos a szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal, annak kezelésével és eredményével nem ért egyet, az intézkedést nem fogadja el,

- a panaszos szóbeli bejelentésének azonnali vizsgálatra nincs lehetőség, a bejelentőnek a panaszt írásban kell benyújtania.

Olyan esetben, amikor

- más jelen lévők a bejelentő állításával ellentéteset, illetve valamely esemény lefolyásáról

mást állítanak, vagy

- a panaszos szóbeli bejelentésének tartalmával ellentétes tények a helyszínen azonnal

megállapíthatóak,

a bejelentést, az azzal kapcsolatban végzett azonnali vizsgálatot és annak a bejelentő által el nem fogadott eredményét, illetve a bejelentéssel ellentétes állításokat, tényeket a Ventona-Trans Kft. jegyzőkönyvbe foglalja és valamennyi érintettel – továbbá lehetőleg tanúkkal – aláíratja és feljegyzi nevüket, lakcímüket. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek kell átadni.

**Írásbeli panasz:**

Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a Ventona-Trans Kft. érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben a Ventona-Trans Kft. a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti és megadja azok elérhetőségét.

Ha a panasz kivizsgálása – indokolt esetben – nem zárható le harminc napon belül, a Ventona-Trans Kft. erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra.

Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, azt a Ventona-Trans Kft. nyolc napon belül az illetékesnek megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja.

**13. A felelősségviselés részletes szabályai**

A Ventona-Trans Kft. nem vállal felelősséget a közvetett kárkövetkezményekért, kivéve, ha a kárt bizonyíthatóan saját szándékos magatartása vagy súlyos gondatlansága okozta.

A Ventona-Trans Kft. csak akkor felel munkatársainak nyilatkozataiért és információiért, ha ezek a Ventona-Trans Kft. hivatalos nyilatkozataként, információjaként kerültek nyilvánosságra.

A Ventona-Trans Kft. a járatkimaradásokért, tekintettel a helyi közösségi közlekedés adottságaira, tevékenységi körén kívül eső forgalmi zavarok okán (járatsűrűség, rövid utazási távolság) felelősséget nem vállal.

Ventona-Trans Kft. az érvényes vonaljeggyel, bérlettel utazók, illetve a díjmentes utazásra jogosultak számára baleset biztosítással rendelkezik, melynek alapján baleset esetén az utas kártérítést igényelhet.

**Kártérítési igény esetén a követendő eljárás:**

• Ventona-Trans Kft. tevékenységi körén belül eső károkozás esetén a károsult kártérítési igényt támaszthat.

• Ventona-Trans Kft. mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a társaság tevékenységi körén kívül esik.

• Nem kell a Ventona-Trans Kft.-nek megtérítenie azt a kárt, amely a károsult felróható magatartására vezethető vissza (Pl.: Álló utassal bekövetkezett baleset esetén a Ventona-Trans Kft.-t felelősség nem terheli, ha a baleset bekövetkeztében a kapaszkodók használatának hiánya szerepet játszott.)

• Járművön belül történt eseménynél a károsult az esemény megtörténtét szóban azonnal köteles közölni a szolgálatot teljesítő járművezetővel és kárigényét 3 munkanapon belül köteles bejelenteni Társaságunknak.

• Járművön kívül történt eseménynél a károsult kárigényét írásban 3 munkanapon belül köteles Társaságunknak bejelenteni.

• Amennyiben a károsult igazoltan, bizonyítottan önhibáján kívül 3 munkanapon belül nem tudja a kárigényt benyújtani, lehetősége van az akadályozó körülmény megszűntét követően, de legfeljebb 30 napon belül benyújtani.

• A kárigénnyel egy időben be kell nyújtani a szükséges dokumentumokat (érvényes menetjegy, bérlet illetve más utazásra jogosító okmányt).

• A benyújtott okmányok alapján a Ventona-Trans Kft. lefolytatja a vizsgálatot a kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül és szükség esetén a meghallgatja a károkozással összefüggésben érintett személyeket.

• Megalapozott kárigény esetén vagy a Ventona-Trans Kft. maga megtéríti az okozott kárt vagy a Ventona-Trans Kft. által kötött felelősség biztosítás alapján a biztosítóhoz irányítja a károsultat.

• Amennyiben a körülmények tisztázása több időt vesz igénybe –indokolt esetben- 30 napon belül tájékoztatja az utast arról, hogy a kárigény benyújtásának időpontjától számítottan mikor számíthat érdemi válaszra.

**14. Forgalmi akadály, zavar esetén előálló helyzetek**

Amennyiben valamely forgalmi akadály esetén az utasok átszállásra kényszerülnek a járművön érvényesített vonaljegyük átszállás után közvetlenül a következő járművön is érvényes az eredeti utazási célig.

A menetrendszerinti forgalom tartós akadályoztatása esetén helyettesítő járművekkel köteles a személyszállítást biztosítani.

A forgalmi akadályról, az átszállási lehetőségekről, illetve az ideiglenes menetrendről a Személyszállítási Üzletszabályzat 9. pontjában leírtak alapján köteles a társaság az utasokat tájékoztatni.

Forgalmi zavar esetén, az utas külön kérésére a tizenöt percet meghaladó késéséről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a Ventona-Trans Kft. igazolást ad, melyet az Ügyfélszolgálattól írásban lehet kérni. Az igazolást az utas igényelheti:

• személyesen az Ügyfélszolgálaton,

• faxon,

• postai úton,

• elektronikus levélben.

Az igazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

• az utazás pontos időpontja (nap, óra),

• útvonal, irány,

• pontos név és postacím vagy fax szám.

A kiállított igazolást az Ügyfélszolgálat munkatársai személyesen adják át, illetve postai úton, emailben vagy faxon keresztül küldik meg az utas részére.

A Ventona-Trans Kft. vis maior helyzet (Pl: „bombariadó”) esetén felmerülő minden kártérítési igényt elutasít.

**15. Talált tárgyak**

**A talált tárgyak átvétele**

A Társaság munkavállalója köteles az általa talált tárgyat őrzésbe venni, megőrizni és a lehető legrövidebb időn belül az átvétellel megbízott forgalmi ügyeletesnek, forgalmi indítónak, illetve az ügyfélszolgálati csoportvezetőnek átadni.

A járművezetők az autóbusz járműveket lehetőleg fordulónként, minden jármű átadása-átvétele alkalmával kötelesek átvizsgálni.

A szolgáltatásunkat igénybevételéből, illetőleg más okból eredően idegen személy által talált tárgyat a Társaság munkavállalója köteles átvenni. Idegen személy által talált dolog leadásakor az idegen személy hozzájárulásával lehet csak a találó személyi adatait rögzíteni.

A Ventona-Trans Kft. munkavállalója gyanúsnak tűnő csomagot nem köteles megőrzésre átvenni, de szolgálati felettesét haladéktalanul értesítenie kell.

**A talált tárgy kezelése**

A Társaság köteles biztosítani azt, hogy mind a Társaság munkavállalói, mind a Társaságon kívüli találó személyek egyértelmű tudomással bírjanak arról, hogy a talált tárgyakat hol adhatják át.

Az esetben, ha a talált tárgy továbbítása nem egyenesen az ügyfélszolgálati irodába történik, - mely központi tároló helynek minősül - azt a lehetőségekhez mérten a legrövidebb időn belül oda kell juttatni.

Mindaddig, amíg a találó a talált dolgot magánál tartja, jogi helyzetére a felelős őrzés szabályai érvényesek:

A talált tárgyat a lehetőséghez mérten a legrövidebb időn belül el kell juttatni a központi megőrzőbe (Ügyfélszolgálati Iroda), ahol zárható szekrényben kell őrizni és gondoskodni arról, hogy annak állapotában, illetve értékében romlás vagy értékcsökkenés ne álljon be. Mindaddig, amíg a talált tárgy a központi megőrző helyre nem kerül, a szolgálatátadás tárgyát képezi.

**Talált tárgyak kiadása**

A talált tárgy tulajdonosának jelentkezése esetén részletesen tájékozódni kell az elvesztés körülményeiről, idejéről, helyéről és fel kell kérni a tulajdonaként megjelölt, elhagyott tárgy részletes ismertetésére.

A tulajdonjogát igazoló személynek a talált tárgyat ki kell szolgáltatni. Az igazoló dokumentum megfelelő rovatába a nevét, lakcímét, személyi igazolványának számát, az átvétel napját be kell jegyezni és az átvételt a tulajdonos aláírásával igazoltatni kell. Az átvevő személy köteles olyan személyazonosító adatokat megadni, amelyből személyazonossága minden kétséget kizáróan megállapítható.

A talált tárgyak kiadására jogosult személy a fentebb leírt tények, adatok ismeretében adhatja ki a talált tárgyakat.

Ha a tulajdonos nem személyesen jelentkezik az átvételért, hanem meghatalmazottja útján, akkor az előző bekezdésben rögzítetteken kívül a meghatalmazott átvevő - előző bekezdés szerinti - azonosító adatait is be kell jegyezni a megfelelő rovatba. A tulajdonos írásbeli meghatalmazását a vonatkozó bizonylat mellé kell csatolni.

Amennyiben a forgalmi ügyeletesnél, vagy a forgalmi indítónál jelentkező tulajdonos minden kétséget kizáróan nem tudja bizonyítani a talált tárgy feletti tulajdonjogát, illetve ennek gyanúja merül fel, akkor a talált tárgy nem adható ki. Az esetet a szolgálati felettesnek haladéktalanul jelenteni kell.

**A talált tárgyak őrzésének megszüntetése**

A talált tárgyakat a Társaság központi megőrzőként működő Ügyfélszolgálati Irodája 3 hónapig tartozik megőrizni.

Ha a tulajdonos a találás időpontjától, illetőleg az értesítéstől számított 3 hónapon belül nem jelentkezik tulajdonáért, akkor **a talált dolgok tekintetében követendő eljárásról** szóló 18/1960. (IV.13.) Korm. rendeletben foglaltak szerint értékesíteni kell a talált dolgot.

Az értéket nem képviselő talált dolgokat 3 hónap elteltével a Társaság a selejtezési szabályzatában foglaltak figyelembevételével megsemmisíti.

A selejtezés tényét rögzítő iratot a Társaság Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint kell megőrizni.