



ÜGYNÖKI SZERZŐDÉS

minta

(a továbbiakban: „Szerződés”), mely létrejött egyrészről a

BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság

székhely: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.
cégjegyzékszám: Cg. 01-10-046840
adószám: 23028966-4-44
csoportazonosító szám: 17781372-5-44
mint megbízó (a továbbiakban: „Megbízó” vagy „BKK”)

másrészről a

székhely:
cégjegyzékszám:
adószám:
bankszámlaszám:
mint ügynök (a továbbiakban: „Ügynök” vagy „.....”)

(BKK és az Ügynök a továbbiakban együttesen a „Felek”, külön-külön a „Fél”)

között az alulírott helyen és időpontban az alábbiak szerint.

1. Előzmény

Felek rögzítik, hogy 2014..... napján a BKK, mint Megbízó és a mint Ügynök között.....számon, B4-es jelű, Szolgáltatási Keretszerződés Közforgalmú Autóbuszvonalak Üzemeltetésére megnevezésű szerződés (a továbbiakban: „Keretszerződés”) jött létre.

A Keretszerződés 21. pontjában meghatározottak alapján a járművezető köteles az Ügynök által üzemeltetett valamennyi járaton Megbízó által meghatározott díjterméket értékesíteni.

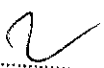
A Keretszerződés alapján a Megbízó által meghatározott díjtermékek árusítására a Felek jelen ügynöki értékesítési szerződést (továbbiakban a „Szerződés”) kötik meg.

2. A Szerződés tárgya

Megbízó megbízza az Ügynököt, hogy az általa bizonylaton átadott Díjterméket (a továbbiakban: „Értékcikkek”) Ügynöki jutalék ellenében a Megbízó nevében értékesítse a Megbízó által meghatározott közforgalmú autóbuszvonalakon.

3. A Szerződés létrejötte és hatálya

Jelen Szerződés az aláírásával jön létre, hatálya a Keretszerződés hatályával egyezik meg. A Keretszerződés hatályának (teljesítési időtartamának) meghosszabbításával jelen Szerződés is automatikusan meghosszabbodik a Keretszerződéssel azonos időtartamra.


Kadlec István



4. Ügynöki jutalék: Ügynököt a Szerződésben vállalt tevékenységéért az értékesítés árbevétele szerint a meghatározott mértékű nettó ügynöki jutalék +áfa illeti meg. A nettó ügynöki jutalék mértéke az értékesítés bruttó árbevétele 10,0 %-a.

A Szerződés ideje alatt esetlegesen bekövetkező értékcsökkenés nem érinti a nettó ügynöki jutalék mértékét. Ennek megfelelően az értékcsökkenés emelkedésekor az ügynöki jutalék összege nő, míg csökkenés esetén csökken.

Az „Értékcikkek” értékesítés után járó nettó jutalék mértéke a jelen ügynöki szerződés aláírásakor a Megbízó által értékesítésre meghatározott helyszínen váltott vonaljegy esetében 45,00 Ft/db

5. Ügynöki készlet: Megbízó az ügynöki készlet mennyiségét az Ügynök írásos igénylése és a havi értékesítés alapján biztosítja. **A megrendelt készlet átvétele:** Az Ügynök részére kiadható ügynöki készletet, illetve a folyamatos készletfeltöltésnél havonta, vagy hóközben a készleteket az Ügynök szállítja el a Megbízó Központi Jegyraktárából (cím: Budapest, VII. ker. Akácfa utca 15.; nyitva tartás: H-CS 7:00-15:15, P: 7:00-14:00). A készletigénylést Geszlerné S. Livia (telefon: 06-70-390-3457, e-mail címe: livia.geszlerne@bkk.hu kapcsolattartó részére kell e-mailban megküldeni, aki a kiadási igényt továbbítja a Jegyraktár felé.

Az Ügynök számára kiadott készlet mennyiségét cikkenként a Megbízó határozza meg, az Ügynök által rendelkezésére bocsátott adatok és információk alapján.

6. A készlet átvétele

Az Ügynök részére kiadható készleteket a Megbízótól az Ügynök szállítja el a BKK Központi Jegyraktárából (cím: 1072 Budapest, Akácfa utca 15.; nyitva tartás: H-CS 7:00-15:15, P: 7:00-14:00). Készletátvétellel a jegyraktár-vezetővel (Mostoha Lajos) kell időpontot egyeztetni a 06-70-390-3556-os telefonszámon, vagy lajos.mostoha@bkk.hu e-mail címen. A készlet megrendeléseket Geszlerné S. Livia, telefon: 06-70-390-3457, e-mail címe: livia.geszlerne@bkk.hu kapcsolattartó kiadhatóságra továbbítja a jegyraktár felé.

7. Árukisérőjegyzék bizonylat

7.1 Ügynök az Értékcikkek tételiesen veszi át az Árukisérőjegyzék bizonylatra rávezetett sorozat- és sorszám alapján, majd a bizonylat mindkét példányát alá kell írni és el kell látni céges bélyegző lenyomattal.

7.2 Megbízó köteles az Ügynök részére átadott Árukisérőjegyzék bizonylaton a jelen Szerződés tárgyát képező Értékcikk pontos megnevezését, mennyiségét, az áfát tartalmazó eladási árát. Megbízó Értékcikkeinek áfa-tartalmát a mindenkori Áfa-törvény meghatározza.

7.3 A leszállított, sorozat- és sorszám szerint átvett Értékcikkek Ügynök az értékesítő helyekre sorozat- és sorszám szerint nyilvántartásba foglalva továbbítja.

8. Készletfeltöltés

Az Ügynök a kezdő ügynöki készlet átvétele után, már csak elszámolás leadásával és bruttó ügynöki bevétel átutalásával töltheti fel havi rendszerességgel, szükség szerint hó közben a készletét. Az Ügynök az elszámolási jelentés, valamint a bruttó bevétel átutalása után, annak a BKK Zrt. XXXXXX Bank xxxxxxxx-xxxxxxx-xxxxxxx-es számú bankszámláján való jóváírása után kaphat készletet a Megbízótól.

9. Készlet vételezési igény felülbírálnása

2

Kadlec István



ly

Megbízó a tarifa-/évváltást megelőzően, vagy egyéb árváltozást hatályba léptető rendeletek, törvények életbelépését követően, vagy Megbízó értékesítési rendszerében előre jelezhető időpontban történő értékesítési mód változása miatt, a változást megelőző utolsó feltöltéskor az Ügynök készletigényét felülbíráhatja a változás miatti selejtek csökkentése érdekében.

10. Értékesítés

10.1 Az értékesítés során sérült, vagy rontott (pl.: kitépéskor elszakadt, folyadékkal leöntött, stb.) Értékcikket a vásárlónak kiadni tilos, azt saját selejtként kell kezelni.

10.2 Ügynök az Értékcikket kizárólag a Megbízó által megadott és az Értékcikkeken feltüntetett áron értékesítheti. Ügynök vállalja, hogy csak közvetlenül Megbízótól kapott Értékcikkeket árusítja, vagyis más forrásból származó Értékcikket nem értékesít. Amennyiben hamis Értékcikk terjesztéséről tudomást szerez, azt köteles haladéktalanul Megbízónak jelezni, illetve az ilyen Értékcikkeket köteles haladéktalanul bevonni és a Megbízónak átadni, aki rendőrségi feljelentést kezdeményez.

10.3 Ügynök vállalja, hogy a fentiekről értékesítéskor tájékoztatja a vásárlókat.

11. Számla és nyugta adás a Megbízó nevében

11.1 Megbízó Értékcikkei nyugtának felelnek meg, ezért azok után nyugtát kiállítani nem kell, azonban Ügynöknek a vásárló kérésére haladéktalanul kötelező számlát kiállítani Megbízó nevében.

11.2 Ügynöknek a törvényi előírásoknak megfelelően kell a számlákat kiállítania (**1. sz. melléklet szerinti minta**) és a kiállítást folyamatosan ellenőriznie kell.

11.3 Amennyiben Ügynök a jogszabályi rendelkezésektől eltérően, szabálytalanul vagy hibásan, hiányosan bocsát ki számlát és ennek következtében az adóhatóság bármilyen joghátrányt (kiemelten, de nem kizárólag adóhiányt, mulasztási bírságot, adóbírságot, estelegesen felmerülő pótlékokat) állapít meg a Megbízó terhére, úgy ezen jogkövetkezményeket Ügynök köteles megfizetni a Megbízónak a felszólító levél kézhez vételétől számított 5 munkanapon belül. Ügynök az elvesztett számla tömböket köteles írásban lejelenteni. Megbízó az elvesztett számla tömbök esetén 50 000 forint/tömb kártérítést számláz ki az Ügynök részére és lejelenti a NGM Jogi és Koordinációs Főosztály és a NAV részére az elvesztett számlatömb sorszámát. Megbízó a felszólító levél mellé csatolja a jogkövetkezményt megállapító okirat másolatát. Fizetési késedelem esetén Megbízó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155 §-a szerinti késedelmi kamat megfizetését követeli Ügynöktől.

11.4 Ügynök köteles a Megbízó nevében kiadott számlákra (másodpéldányokra is) rábélyegezni, vagy kék tollal olvasható módon ráírni, hogy „**A számla közvetített szolgáltatást tartalmaz**”. Az Értékcikkre a „**Számla kiadva**” bélyegzőt is rá kell ütnie, vagy kézzel rá írni. A bélyegzőket Ügynök köteles saját költségére legyártatni. A „**Számla kiadva**” bélyegző méretei: 26x 3,5 mm a felírat, Ariel betűtípus, a „**A számla közvetített szolgáltatást tartalmaz**” bélyegző méretei: 83 X 4 mm a felírat, Ariel betűtípus.

12. Számlatömbök nyilvántartása

12.1 Megbízótól átvett számlatömböket az Ügynöknek, mint szigorú számadású nyomtatványokat a törvényi előírásoknak megfelelően kell nyilvántartania, azaz alkalmazottainak kiadáskor név és számlaszám szerint kimutathatóan kell átadnia.

A betelt tömböket havonta köteles Ügynök tételesen ellenőrizni, hogy a számlák kiállítása a törvényben előírt módon történt-e meg, minden lap hiánytalanul benne van a tömbben, illetve minden a Megbízótól átvett tömb megvan-e.

12.2 Ügynöknek a betelt tömböket beszákolva, a zsákokon a bennük lévő számlaszám-tartományt, időintervallumot feltüntetve kell a Megbízónak **havonta** egy előre egyeztetett időpontban kötelezően visszaszolgáltatnia ellenőrzés céljára a Bevétel-ellenőrzési terület (1072 Budapest, Akácfa utca 15., alagsor Dzuró Istvánné csoportvezető 06 70 390 3546, istvanne.dzuro@bkk.hu) részére. A számlatömbök eltulajdonítása, elveszése vagy megsemmisülése esetén azt haladéktalanul sorszámtól sorszámgig írásban jelenteni kell Megbízó kapcsolattartójának.

13. Kötelező havi értékesítési elszámolás leadása

Az Ügynöknek legkésőbb minden hónap végét követő 5. munkanapig elszámolási jelentést (B4-es jelű,..... szerződésszámra vonatkoztatva) kell küldenie eladásairól a **2. számú melléklet** megküldésével Megbízó részére. Megbízó az elszámolást csak egyetlen kijelölt személytől vagy megbízottjától, iktatószámmal ellátva, aláírva, cégbélyegző lenyomattal ellátva fogadja el, amelyet beszkennelve e-mail-en is és postán is meg kell küldeni. Az így megküldött elszámolás alapján kerül Megbízó számítógépes rendszerébe rögzítésre az adat.

13.1 Az Ügynöknek lehetősége van a hónap folyamán bármely Értékcikk esetében elszámolást benyújtani, annak érdekében, hogy az elszámolás után készleteit feltöltse. Készletet feltöltésre csak akkor vihet el, ha az elszámolt Értékcikkek bruttó értéke beérkezett a Megbízó XXXXXX Bank xxxxxxxx-xxxxxxx-xxxxxxx-es számú bankszámla számára.

13.2 Ügynök köteles a Megbízó kérésének megfelelő formátumban tárgyhónapot követő hónap 8. munkanapjáig tételes adatokat szolgáltatni (elszámolási hónap, napi bontásban, melyik cikkből, mely járaton mennyi darab került értékesítésre).

13.3 Amennyiben Ügynök a tárgyhavi elszámolását tárgyhónapot követő hó 6. napja előtt módosítani kívánja, azt levélben indokolnia kell, másik elszámolást küldése a módosításhoz nem elegendő. Az elszámolásbeli problémát csak a kijelölt kontaktszeméllyel lehet egyeztetni.

13.4 A havonta keletkezett, a **2. sz. mellékletben** sorszám szerint szerepeltetett selejteket, ún. rontványokat, a Selejtezési Bizottságnak (1072 Budapest, Akácfa utca 15., alagsor) a forgalmi jelentés továbbításának napján, vagy az azt követő munkanapon, Megbízóval előzetesen egyeztetett időpontban az Ügynök képviselője személyesen adja át, ahol azok tételes átvétele az átadás napján megtörténik. Árváltozás vagy egyéb ok miatt forgalomból kivont Értékcikkeket az Ügynök telephelyéről ép, sértetlen csomagban, az Ügynök saját költségén elszállítja.

13.5 Az elszállított Értékcikkek tételes átvételét Megbízó a beszállítás napján az Ügynök képviselőjének jelenlétében biztosítja.

13.6 A selejtekekhez 3 példányos a törvényben előírt kimutatást kell készíteni, amelyen az Értékcikkeket típusonként sorozat-, és sorszám, darabszám és érték szerint kell felvezetni. A kimutatásból 1 példány a Selejtezési Bizottságé, 1 példány az Ügynöknél kerül irattárazásra, 1 példányt meg kell küldeni a Nagykereskedelmi terület kapcsolattartója részére. A Selejtezési Bizottság vezetőjével (Dzuró Istvánné 06-70-390 3546, vagy Nagy Tibor 461-6500/12240 E-mail cím:

2



ly

istvanne.dzuro@bkk.hu, tibor.nagy@bkk.hu) a fent megjelölt napokon, egy előre egyeztetett időpontban kerül a Selejtezési Bizottsággal és az Ügynökkel közösen tételesen végrehajtva a selejtezés.

13.7 Az Ügynök részéről elszámolással kapcsolatban kapcsolattartó:

Név:
Telefonszám:
Faxszám:
e-mail-cím:

14. Az elszámolás (pénzügyi teljesítés) menete

Az Ügynök az általa küldött 13. pont szerinti elszámolás alapján az elszámolás napján vagy az azt követő első munkanapon köteles a teljes ügynöki értékesítésből származó bruttó bevételt Megbízó XXXXXX Bank xxxxxxxx-xxxxxxx-xxxxxxx-es számú bankszámlájára átutalni.

15. Ügynöki jutalék számlázási feltételei

Ügynök az ügynöki jutalékról számlát állít ki a Megbízó részére.

Felek az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 58.§-a szerinti havi utólagos elszámolásban állapodnak meg. **A számla teljesítési határidejét a mindkori Áfa tv. megfelelően kell a számlán megjelölni.**

A számlán fel kell tüntetni a Megbízó által megadott a jelen Szerződés számát, és a teljesítés időszakát. A számla mellékletében fel kell tüntetni az Ügynök által értékesített Értékcikket. A elszámolási jelentést és a bevétel visszavonhatatlan átutalásának teljesítéséről szóló banki bizonylatot a számlához mellékelni kell. Eltérő számlázás esetén a számla automatikusan visszaküldésre kerül a fizetési határidő meghosszabbítása mellett.

A számlát két példányban (egy eredeti és egy másolati példányban), a Megbízó nevére és székhelyére szólóan kell kiállítani a tárgyhót követő hónap 5. munkanapjáig. A számlák postázási címe: BKK Zrt. Pénzügyi szakterület (1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21). Amennyiben a számla tartalmi, illetve formai okból nem befogadható, vagy bármely kötelező melléklete hiányzik, vagy Ügynök nem a megfelelő címre nyújtja be, a számla automatikusan visszaküldésre kerül a fizetési határidő meghosszabbítása mellett. Az ebből eredő késedelem esetére Megbízót késedelmi kamatfizetési kötelezettség nem terheli. A pénzügyi teljesítés napja a Megbízó bankszámlájának terhelési napja.

Megbízó kijelenti, hogy előleget nem fizet.

Fizetési késedelem esetén Megbízó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155 §-a szerinti késedelmi kamat és költségátalány megfizetését követeli Ügynöktől.



Kadlec István



16. Teljesítési határidő

Az Ügynök folyamatos üzletmenetének biztosítása érdekében Megbízó köteles az Ügynök készletfeltöltési igényét a forgalmi jelentés megküldésétől számított 3 munkanapon belül kielégíteni.

16.1 Megrendelésért felelős személy az Ügynök részéről:

Név:

Tel.:

E-mail:

16.2 Megrendelések teljesítéséért felelős személy a Megbízó részéről:

Név: Geszlerné S. Livia

Tel.: 06-70-390-3457

E-mail: livia.geszlerne@bkk.hu

17. Elveszett értékcikkek

Megbízó által az Ügynöknek átadott Értékcikkek elvesztéséből, megsemmisüléséből, hamisításból vagy eltulajdonításából eredő károkért Megbízó felelősséget nem vállal, azokat nem pótolja. Az Ügynöknek készletre átadott, még nem értékesített, de elvesztett, elloptott Értékcikkeket az Ügynök Ügynöki jutalék nélkül, a Megbízó által megállapított bruttó tarifaáron fizeti meg a Megbízó részére. Az elvesztett Értékcikkeket az Ügynöknek az elszámoláson külön kell feltüntetnie. Az elvesztett vagy eltulajdonított Értékcikkekről sorozat- és sorszám szerint haladéktalanul értesítenie kell az Ügynöknek a Megbízót és az Ügynök köteles a keletkezett kárt a mindenkori bruttó eladási áron megtéríteni, és egyben rendőrségi feljelentés kezdeményezni.

18. Biztosíték

Ügynök jelen Szerződésből fakadó mindennemű fizetési kötelezettségei teljesítésének biztosítékául vállalja, hogy – pénztartozásainak a Keretszerződésből Megbízóval szemben keletkező pénzköveteléseibe történő beszámíthatósága mellett és érdekében – az átvett ügynöki értékcsikkészlet bruttó értékére „I. Tartozáselismerő nyilatkozat” elnevezésű okiratot, valamint a hőközi elszámolás és készletfeltöltési igény leadásának értékére „II. Tartozáselismerő nyilatkozat” elnevezésű okiratot ad át a Megbízó részére.

Megbízó jogosult az Ügynök által átvett kezdőkészlet bruttó értékének megfelelő, valamint a hőközi elszámolás bruttó ügynöki bevételeinek határidőre előírt ki nem fizetett bruttó ügynöki bevételt a „I.-II Tartozáselismerő nyilatkozatok” alapján a Keretszerződés terhére a késedelmi kamattal együtt jóváírni.

Az I.-II.-es „Tartozáselismerő nyilatkozatok” jelen **Szerződés 5. sz. mellékletét** képezik, és jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

Kadlec István



19. Kötbérfizetési kötelezettségek

Amennyiben a Megbízó vagy megbízottja által végzett próbavásárlás, ellenőrzés vagy megalapozott utas-panasz alapján a jelen szerződés szerinti teljesítésben a Megbízó által hibák kerülnek megállapításra, akkor Ügynök köteles kötbért fizetni a Megbízó részére. Az Ügynök

- Téves tájékoztatást ad az utasoknak az értékcikkek érvényességre, használatára vonatkozóan, úgy Megbízó 5.000 Ft/alkalom kötbért érvényesíthet Ügynökkel szemben,
- Nem biztosítja az utas részére a „Vásárlók könyvébe” történő beírás lehetőségét, úgy Megbízó 10.000 Ft/alkalom kötbért érvényesíthet Ügynökkel szemben,
- Panasz esetén nem adja meg az utas részére a cége, vagy a cég vezetőjének elérhetőségét, úgy Megbízó 10.000 Ft/alkalom kötbért érvényesíthet Ügynökkel szemben,
- Nem határidőre válaszolja meg a rávonatköző utas panaszokat, úgy Megbízó 10.000 Ft/alkalom kötbért érvényesíthet Ügynökkel szemben,
- A számára átadott készpénzfizetési számlatömbbel a Megbízó felé elszámolni nem tud, Megbízó 30 000 Ft/tömb kötbért érvényesíthet Ügynökkel szemben,
- A számára átadott nyugtatömbbel a Megbízó felé elszámolni nem tud, Megbízó 15 000 Ft/tömb kötbért érvényesíthet Ügynökkel szemben,
- Munkavállalója modortalanul, sértő módon viselkedik az utasokkal szemben, akkor a Megbízó 20.000 Ft/alkalom kötbért érvényesíthet Ügynökkel szemben,
- Vásárlót nem tudja kiszolgálni a vásárolni igényelt értékcikkekkel, úgy Megbízó 25.000 Ft/alkalom kötbért érvényesíthet Ügynökkel szemben,
- Nem a jelen szerződésben szabályozott értékcikket értékesíti (pl. 10-es gyűjtőjegyet szabálytalanul egyenként vonaljegyárában), úgy Megbízó 100.000 Ft/alkalom kötbért érvényesíthet Ügynökkel szemben,
- Nem jelenti le írásban dokumentummal alátámasztva és határidőre a cége adataiban történő változásokat, úgy Megbízó 10.000 Ft/alkalom kötbért érvényesíthet Ügynökkel szemben,
- Hamis értékcikkeket ad el, akkor a Megbízó 100 000 Ft/alkalom kötbért érvényesít az Ügynökkel szemben.

Ügynök a fentiek alapján esedékes kötbért Megbízó által kiküldött számla alapján Megbízó bankszámlájára köteles megfizetni.

20. Saját selejt tolerancia

A kiszerezési egységekből történő leválasztásnál elszakadt Értékcikkek (saját selejtet) Megbízó a forgalmi jelentésben szereplő, az adott Értékcikk típusra vonatkozó értékesített mennyiség 0,5 %-áig külön díj felszámítása nélkül visszaveszi az Ügynöktől. A 0,5 %-os mennyiség (saját selejt tűréshatár) túllépése esetén a tűréshatár feletti részre a tárgyban mindenkor hatályos Fővárosi Közgyűlési rendeletben meghatározott kezelési díjat számít fel a Megbízó az Ügynök részére, melyet szolgáltatás számlában szerepeltet.

21. Ellenőrzés

Megbízó az Ügynök telephelyén, annak hivatali idejében szűrőpróbaszerű ellenőrzést végezhet a készletnyilvántartás és értékesítési analitikáról.

21.1 Az analitikáknak tartalmazni kell Értékcikkenkénti bontásban értékesítőként a napi értékesítési és készlet adatokat. Az adatok valóságáért az Ügynök képviselőre jogosult vezetője vagy meghatalmazással rendelkező megbízottja felel, ezért az aláírásával és a céges bélyegző lenyomatával kell ellátni az ellenőrzéskor a helyszínen kinyomtatott analitikai kimutatásokat. A meghatalmazást a szerződés aláírásával egyidőben csatolni kell a szerződéshez. A meghatalmazott személyének

változása esetén Ügynöknek azonnal tértivevényes levélben meg kell küldenie az új meghatalmazást, amelyet jelen Szerződéshez kell csatolni.

21.2 Negyedévente egy alkalommal előre egyeztetett időpontban és az Ügynök által kijelölt helyen a Megbízó teljes rovincsot hajthat végre.

21.3 Felek megállapodnak, hogy Megbízó az Ügynök teljesítményét félévente értékeli.

22. Értékesítést tartalmazó vonalak listája, értékesített díjtermékek

22.1 Megbízó határozza meg, hogy mely vonalakon, pótlást igénylő vonalakon, mely díjtermékek tekintetében jogosult és egyben köteles is Ügynök értékesítési tevékenységet végezni. Az érintett járatok és érintett díjtermékek meghatározása a Keretszerződés szerint a Megbízó által Ügynöknek címzett megrendelésben történik.

22.2 A megadott vonal lista és díjtermék-típus a Keretszerződésben foglalt igény szerint folyamatosan változhat. Megbízó a változásáról az Ügynököt levélben értesíti, mely az Ügynökre nézve kötelező. Az új vonal lista és díjtermék-típusok megnevezése a Szerződés részévé válik.

23 Vásárlói reklamációk intézése

Megbízó nem vállalja az ügynöki értékesítéssel összefüggésben keletkező vásárlói reklamációk intézését, problémák rendezését, azokat továbbítja az Ügynök felé, akinek kötelező a Megbízó által megadott Észrevétel menedzsment szabályzat alapján kezelni azokat (**4. sz. melléklet**).

A Megbízóhoz érkező Ügynökre vonatkozó panaszok megválaszolására az Ügynöknek e-mailen (ugyfelszolgalat@bkk.hu) a kézhezvételtől számítottan 6 napon belül kell válaszolni.

24 Tájékoztatási kötelezettség

24.1 Megbízó vállalja, hogy a Szerződés tárgyát képező Értékcikkek használatával kapcsolatos információkról – különös tekintettel az Értékcikk árának, típusának, cikkszámának változásáról, a használat szabályairól, visszaváltásának lehetőségeiről stb. – Ügynököt minden szempontot kielégítően haladéktalanul, de legkésőbb a változás érvénybe lépése előtt 1 héttel tájékoztatja. Ugyanígy az Ügynök is vállalja, hogy Megbízó által rendelkezésére bocsátott információkat haladéktalanul továbbítja a vásárlói felé.

24.2 Jelen Szerződés részét képezi az Értékcikk értékesítési szabályait és használatát ismertető **3. számú melléklet**, ami a szerződés aláírásakor a helyszínen váltott vonaljegyre vonatkozik. Az Ügynöknek a Megbízó értékcikkeit az értékesítés helyén jól észrevehetően meg kell hirdetnie, a Megbízó által biztosított tájékoztatót ki kell helyezni.

25. A Szerződés módosítása

Felek jogosultak a Szerződést és annak mellékleteit írásban módosítani, amennyiben azt a Szolgáltatás iránt megváltozott lakossági igények, valamint a Főváros autóbuzos közösségi közlekedését ellátó járműpark összetételében olyan mértékű változás következik be, amelyek indokolják, vagy a Megbízó közszolgáltatási/feladat-ellátási szerződése alapján a Szerződés módosítása válik szükségessé. Felek a Szerződést kizárólag közös megegyezéssel, írásban módosíthatják.

2

Kadlec István



26. A Szerződés megszűnése, megszüntetése

A Szerződés megszűnik a Keretszerződés bármely okból történő megszűnésével egyidejűleg. Felek a Szerződést az alábbiak szerint rendes felmondással vagy azonnali hatályú felmondással szüntethetik meg. A Szerződés megszüntethető továbbá a Felek közös megegyezésével is.

26.1 Megbízó az indokolás nélküli rendes felmondás jogát bármikor, 30 napos felmondási határidővel írásban gyakorolhatja. Ügynököt rendes felmondási jog a Keretszerződésre tekintettel nem illeti meg.

26.2 Azonnali hatályú felmondásnak van helye, ha:

- a) a Felek közötti elszámolás és pénzügyi rendezés - akár egy alkalommal is - nem a Szerződésben foglaltak szerint valósul meg (ide értve azt az esetet, ha a jelen Szerződésből eredően az Ügynöknek fizetési határidőn túli pénztartozása keletkezne a Megbízó felé),
- b) az Ügynök hamis Értékcikket árusít,
- c) az Ügynök az Értékcikkeket nem a rajtuk feltüntetett áron értékesíti,
- d) az Ügynök jelen Szerződés 10-es, 11-es, 12-es, 13-as és 18-as pontjaiban meghatározott előírásokat figyelmen kívül hagyva kezeli,
- e) az Ügynök a számlakiadással és nyilvántartással kapcsolatos szabályokat nem tartja be,
- f) az Ügynök a jelen Szerződésben vállalt bármely kötelezettségét nem teljesíti,
- g) Ügynökkel szemben felszámolási, végrehajtási, illetve végelszámolási eljárás alatt áll,
- h) Ügynök öt munkanapot késik a bruttó Ügynök bevétel Megbízó részére történő megfizetésével.

26.3 Az azonnali hatályú felmondás a másik Félhez intézett, részére személyesen átadott vagy - amennyiben ez bármilyen okból nem lehetséges - úgy tértivevényes ajánlott levélben küldött egyoldalú nyilatkozattal gyakorolható.

26.4 Postai megküldés esetén (ha a tényleges átvétel bármilyen okból nem állapítható meg, így az ismeretlen, nem kereste, stb. jelzéssel érkezne vissza) Felek az azonnali hatályú felmondást szabályosnak és joghatályosnak fogadják el a feladást követő ötödik munkanapra szólóan, vagyis ezen a napon a Szerződés minden további jogi vagy más Megbízói cselekmény nélkül is megszűntnek tekintendő a felmondás keltének napjával és hatályba lép a Felek elszámolási kötelezettsége, Megbízó esetleges megtérítési igénye is.

27. Megszűnéssel kapcsolatos teendők

A Szerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén Megbízó és az Ügynök a megszűnés napjától számított 5 munkanapon belül egy Záró elszámolás keretében elszámolnak egymással. Ezzel egy időben az Ügynök köteles a nála lévő, még eladatlan készletet, nyomtatványokat, egyéb eszközöket a Megbízó részére felelősségvállalási nyilatkozat kitöltése mellett hiánytalanul visszaszolgáltatni, illetve a Megbízó köteles azokat visszavenni az Ügynöktől.

28. Vitás kérdések rendezése

Felek megállapodnak abban, hogy a közöttük esetlegesen felmerülő vitás kérdéseket tárgyalások útján rendezik. Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy a Felek a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: „Pp.”) általános hatásköri és illetékességi szabályai szerint járnak el.

29. Az üzleti titok védelme

Felek a jelen Szerződéssel, illetve annak során teljesített szolgáltatásokkal kapcsolatos üzleti titoknak minősülő minden információt és adatot bizalmasan kezelnek, a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása hiányában nem hozzák azokat nyilvánosságra, harmadik személyek tudomására, ahhoz hozzáférést illetéktelen harmadik személy részére nem adnak.

30. Felek egyéb megállapodásai

30.1 Felek kötelezettséget vállalnak a tudomásukra jutott adatok biztonságos felhasználására, tárolására megsemmisítésére. Felek kijelentik továbbá, hogy a tevékenységük során tudomásukra jutott üzleti titkot, adatokat és információkat, és egyéb tényeket korlátlan ideig megőrzik. Jelen kötelezettségük megszegéséből származó károkat – beleértve a nem vagyoni károkat is – kötelesek megtéríteni. A titoktartási kötelezettség jelen Szerződés megszűnését követően is határidő nélkül fennáll.

30.2 Ügynök nem köthet a jelen szerződés alapján értékesített díjtermékek értékesítésére szerződést.

30.3 Jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény (Ptk.) rendelkezései az irányadók.

Záró rendelkezések

Jelen Szerződés a Felek megállapodását tartalmazza. Felek egybehangzóan kijelentik, hogy a Szerződés üzleti szándékukkal és megállapodásaikkal minden tekintetben megegyezik.

Felek kijelentik, hogy jelen Szerződést és a mellékleteit elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben egyezőt, cégszerűen, szabályszerűen, az aláírásra jogosult képviselőik útján 5 db magyar nyelvű eredeti példányban jóváhagyólag aláírták, melyből Megbízót 3 eredeti példány, Ügynököt 2 eredeti példány illet meg.

Budapest, 201..... „ „ napja

Budapest, 201..... „ „ napja

**BKK Budapesti Közlekedési Központ
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Megbízó

Ügynök

Mellékletek:

1. számú melléklet: Számla-kiállítási minta
2. számú melléklet: Elszámolási jelentés minta
3. számú melléklet: Helyszínen váltott vonaljegy értékesítési szabályai és érvényessége
4. számú melléklet: Észrevét-menedzsment
5. számú melléklet: Tartozáselismerő nyilatkozatok



Kadlec István





Számla-kiállítási minta

Egyszerűsített (készpénzfizetési) számla

BKK BUDAPESTI KÖZLEKÉDÉSI KÖZPONT ZÁRT KÖRŰ KEMÉNYI ÉRTÉKESÍTŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG 1053 Budapest, Petőfi Sándor utca 11. / 11. emelet 1122-1123-1124 / 1122-1123-1124 EGYSZERŰSÍTETT KÉSZPÉNZFIZETÉSI SZÁMLA			
Vevő neve:			
címe:			
Iratok: 1 példány			
A kiadott pénztől eltérő pénzvisszatérítési száma:			
Számla száma: YKZEB6601381			
Megnevezés	db	Érték Ft	Pt
Vonaleggy			
Merreleggy			
Kedv. leggy			
Összesen (Környezetvédelmi hozzájárulás tartalommal 21,26%)			
Pénztől (afa-tk) valóban készlet			
Fizetendő összesen			
A számla közvetített szolgáltatást tartalmaz.			
20... év ... hó ... n. Alírással			
BKK Zrt. 046-118-0231 - Felhívás díja: 20 Ft - Gyorsas: 20 Ft			

A számlát az értékesítő olvasható aláírással (szignóval), és a számla hátulján céges bélyegzővel kell ellátni.


 Kadlec István


Handwritten mark

Elszámolási jelentés minta

2014.....

Cikk megnevezése	Nyitó készlet db	Ért. menny db	Saját selejt		Visszaváltás db	Elveszett db	Záró készlet db
			db	sorszám (től-ig)			
Helyszínen váltott vonaljegy							

Budapest, 2014.....

.....
 (nyomtatott betűkkel)
 cégszerű aláírásra jogosult

PH

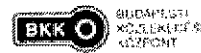
2

Kadlec István

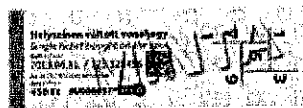


67

Helyszínen váltott vonaljegy értékesítési szabályai és érvényessége



HELYSZÍNEEN VÁLTOTT VONALJEGY SINGLE TICKET BOUGHT ON THE SPOT



Érvényes egy utazásra, átszállás és az utazás megszakítása nélkül az 1-200, 200-300, 301, 302, 303, 304 vonatok felé és vissza, valamint Budapest közlekedési határára kifelé az 305, 400, 401, 402, 403 vonatokon. Az érvényes időtartama alatt az M1, M2, M3, M4 vonatok között átszállásra jogosult, de átmegszakításra és visszatérő utazásra nem használható. Egyes járatokon váltható, ahol ezt jelölik, illetve egyes megállókat a végleges személyzetnél. A jegyet az M1, M2, M3, M4 vonatokon az utazás megkezdése előtt, a felhívás közzétételét követően a felvásárlás vagy a járat elindulása után haladéktalanul kell érvényesíteni. Bélyegzés érvényesítés esetén a kezeléstől számított 60 percig, az éjszakai járatokon 120 percig jogosult utazásra. A jegyet ellenőrzéskor fel kell mutatni, és az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni.

2017. június 1. napján hatályos
2017. június 1. napján hatályos
2017. június 1. napján hatályos
2017. június 1. napján hatályos

Az értékesítés során sérült, vagy rontott (pl.: kitépéskor elszakadt, folyadékkal leöntött, stb.) Értékcikket a vásárlónak kiadni tilos, azt saját selejtként kell kezelni.

Az Ügynök az Értékcikket kizárólag a Megbízó által megadott és az Értékcikkeken feltüntetett áron értékesítheti. Az Ügynök vállalja, hogy csak közvetlenül a Megbízótól kapott Értékcikkeket árusítja, vagyis más forrásból származó Értékcikket nem értékesít. Amennyiben hamis Értékcikk terjesztéséről tudomást szerez, azt köteles haladéktalanul Megbízójának jelezni, illetve az ilyen Értékcikkeket köteles haladéktalanul bevonni és a Megbízónak átadni, aki rendőrségi feljelentést kezdeményez.

A vonaljegy érvényes egy utazásra, átszállás, útmegszakítás és visszafelé utazás nélkül, bélyegzős készülékkel történő érvényesítés esetén a kezeléstől számított legfeljebb 60 percig, éjszakai járatokon legfeljebb 120 percig, a következő kivételtől eltekintve:

- A vonaljegy az érvényesség időtartama alatt a metróvonalak között – ideértve a földalatti vasutat is – átszállásra is jogosít, azonban az útmegszakítás és a visszafelé utazás nem megengedett.
- A helyszínen váltott vonaljegy érvényessége azonos a vonaljegynél feltüntetettekkel, továbbá érvényes a hajójáratokon is. Váltható a járművön (ahol erre lehetőség van), vagy az utazási jogosultságot ellenőrző személyzettől.

A kinegrammal védett (fémszálal tartalmazó), meghatározott számú utazásra felhasználható jegyek (metró-, vonal-, 10 darabos és 20 darabos gyűjtő-, egyszeres és kétszeres átszállójegyek, valamint a környéki vonaljegyek, környéki helyközi vonaljegyek) időkorlát nélküli felhasználhatósága 2013. január 1-jétől megszűnik.

A kinegramos (fémszálal) jegyek legkésőbbi érvényesíthetősége az árváltozásokhoz kötődik, és a következők szerint alakul:

- A kinegramos jegyek a rajtuk feltüntetett eredeti ár érvényességi ideje alatt és az ezt közvetlenül követő (árváltozás utáni) átmeneti időszakban használhatók fel utazásra. Az átmeneti időszak az árváltozást követő 1 év. Az átmeneti időszakot követő csereidőszakban (az átmeneti időszakot közvetlenül követő 3 hónap) a fel nem használt jegyek értékben becserélhetők a csereidőszakban érvényes áron forgalmazott kinegramos jegyekre, a cseréért kezelési díjat nem kell felszámolni. Csere esetén a kiadott cikkek összértéke nem lehet kevesebb a cserére hozott cikkek összértékénél. Gyűjtőjegy csak a borítóval (és az ellenőrző szelvényes gyűjtőjegyeknél az ellenőrző szelvényvel) együtt cserélhető, a beszámításra kerülő érték a borítón feltüntetett ár tizedének (20 darabos gyűjtőjegy esetén: huszadának, egyéb tömböknél arányosan) és a még fel nem használt szelvények számának szorzata. A kinegramos jegyek nem válthatók vissza, cseréjükre csak a csereidőszakban van lehetőség, az átmeneti időszakot követően utazásra sem használhatók.
- Példa: 2013. január 1-jétől 450 Ft-ba kerül a helyszínen váltott vonaljegy.
 - Ha a 450 Ft-os ár 2014. január 1-jén változik legközelebb, akkor a 450 Ft-os árral nyomtatott helyszínen váltott vonaljegy felhasználásának átmeneti időszaka 2014. január 1-jétől 2014. december 31-éig, a csereidőszak 2015. január 1-jétől 2015. március 31-éig tart.
 - Ha a 450 Ft-os ár 2013. július 1-jével változnék, akkor az átmeneti időszak 2013. július 1-jétől 2014. június 30-áig, a csereidőszak 2014. július 1-jétől 2014. szeptember 30-áig tart.
- Azokat a kinegramos jegyeket, amelyeket nem a 2013. január 1-jétől érvényes áron, hanem korábbi, alacsonyabb áron vásároltak és utazásra még nem használtak fel, legkésőbb 2013. december 31-éig lehet érvényesíteni, utazásra felhasználni, függetlenül attól, hogy az árváltozás óta több mint egy év telt el. Ezt követően ezek a jegyek nem érvényesíthetők.
- Az előző alpontban meghatározott (2013. január 1-je előtt érvényes áron vásárolt) helyszínen váltott jegyek 2013. december 31-éig továbbra sem válthatók vissza és nem is cserélhetők be más cikkre. 2014. január 1-jétől 2014. március 31-éig a Központi bérletpénztárban értékben becserélhetők az azon időszakban érvényes áron forgalmazott kinegramos jegyek valamelyikére. A cseréért nem kell fizetni kezelési díjat, a csere során kiadott cikkek összértéke pedig nem lehet kevesebb a cserére hozott cikkek összértékénél. 2014. március 31-ét követően az előző alpontban meghatározott kinegramos jegyek utazásra nem használhatók fel, vissza nem válthatók és cseréjükre sincs lehetőség.
- Ellenőrzéskor annak megállapítása, hogy az adott jegy használható-e vagy már nem, a rajta feltüntetett ár alapján történik. Mivel a gyűjtőjegyek szelvényei kitéphetők és egyenként is használhatók, ezért 2013-tól kezdve minden szelvényen feltüntetésre kerül, hogy a tömb, amelyből kitépték, melyik évben érvényes áron került eladásra. A jelzés nélküli szelvények 2013. december 31-éig érvényesíthetők és használhatók fel utazásra.
- Átmatricázott (eredetileg 2012-es évszámmal és árral nyomtatott, de matrica alapján 2013-ban 2013. évi áron értékesített) gyűjtőjegyek esetében az alábbiak szerint kell eljárni:



Kadlec István



- Kitépett jelöletlen szelvény 2013. december 31-éig használható utazásra, amennyiben a tömb borítója nincs meg.
- Nem kitépett (hanem tömbben lévő) szelvénynek, vagy olyan szelvénynek, amelyet kitéptek, de a tömb borítója a jeggyel együtt a sorszám alapján beazonosítható, felhasználhatóságát és esetleges későbbi cseréjének lehetőségét a borító és a rajta lévő matrica alapján kell megállapítani.
- A kinegramos jegyek az éjszakai járatokra is érvényesek, függetlenül attól, hogy az adott jegyen esetleg ettől eltérő felhasználási feltételek szerepelnek.

Észrevétel-menedzsment

A BKK Zrt. elvárása Partnerei felé, hogy az ügyfelek érdekében nem csak gyors, kényelmes, kulturált, biztonságos és kiszámítható szolgáltatást, de **példaszerű ügyfélszolgálatot biztosítsanak.**

Jelen útmutató fő célja, hogy a Partnerekhez érkezett észrevételek megfelelő kezelése is hozzájáruljon a BKK Zrt. által nyújtott szolgáltatások színvonalának emeléséhez. További cél, hogy a szolgáltatással szembeni bizalom növekedjen.

Fontos cél, hogy az észrevételekre alapozva a **Partner** és a **BKK Zrt.** konkrét intézkedéseket tegyen, a lehetséges ismétlődését is megelőzve, valamint a tett intézkedésekről gyors, érdemi válasz készüljön.

Fontos cél, hogy az észrevételekre alapozva a **Partner** és a **BKK Zrt.** konkrét intézkedéseket tegyen, a lehetséges ismétlődését is megelőzve, valamint a tett intézkedésekről gyors, érdemi válasz készüljön.

I. Alapfogalmak és eljárási módok

1. A közérdekű bejelentés, javaslat

1.1. A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. Felhívhatja a figyelmet olyan magatartásra vagy tényre is, amely jogszabályba ütközik, vagy ellentétes az erkölcsi normákkal, a gazdálkodás elveivel, ill. más módon sérti, vagy veszélyezteti a társadalom érdekét. A közérdekű bejelentés a kifogásolt körülmény közlésén kívül annak orvoslására javaslatot is tartalmazhat.

1.2. A közérdekű javaslat társadalmilag hasznos cél elérésére irányuló kezdeményezés. Szolgáltatással szemben leggyakrabban az alábbi témakörökkel kapcsolatos észrevételek minősülnek közérdekű bejelentésnek, javaslatnak:

- jegyvásárlási lehetőségek
- nyugta- és számlaadás
- bankkártyás fizetési lehetőség
- jegyek érvényessége
- jegyek ára
- műszaki hiba
- kártérítési kérelem
- jegy vagy bérlet típusra javaslat

1.3. A közérdekű bejelentés, javaslat kivizsgálása, intézése kötelező és határidős feladat. Amennyiben a bejelentés a BKK Partneréhez érkezik, azt a megfelelő módon regisztrálni kell és az ügyintézés egyes fázisait nyomon követhetően kell adminisztrálni. A panaszról és annak ügyintézéséről a partnernek hetente jelentést kell készítenie, melyben szerepel a panasz sorszáma, bejelentés időpontja, bejelentés tárgya (helyszín, gép, jegysorszám), a panasz rendezésének ideje és módja. Ha a bejelentés a BKK ügyfélszolgálatára érkezett, azt a Jegy- és Bérletértékesítési Szakterület küldi tovább az érintett partnernek, akinek 6 napon belül a megküldéstől számítottan válaszolnia kell. Amennyiben a panasz jogos és a partner hibájából következett be, a károsultat a partnernek azonnal saját költségén kártalanítania kell, melyről a panasz iktatószámára utalva értesítést kell küldenie a Szakterületnek.

1.4. Ha a közérdekű bejelentés, javaslat a Partner személyzetére vonatkozik, akkor a kivizsgálás és a szükséges intézkedés megtétele a közvetlen munkáltatói jogkört gyakorló azonnali feladata.

1.5. A közérdekű bejelentést, javaslatot tevő kérheti, hogy az eljárás során ne fedjék fel személyét. Ennek a kérelemnek - ha a vizsgálat eredményessége mást nem kíván - eleget kell tenni. Ha a vizsgálat érdeke megkívánja, hogy a bejelentést tevő személyét felfedjék, ahhoz minden esetben a bejelentő hozzájárulását kell kérni.

2. A panasz

A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése vagy a BKK, vagy a Partner hatáskörébe tartozik, illetve elintézése nem tartozik más, jogilag szabályozott - így különösen bírósági, államigazgatási - eljárásra.

3. A dicséret

A **dicséret** az az elégedettséget jelző észrevétel, mely valamely intézkedését, illetve a munkavállalók munkavégzését, magatartását ismeri el. A Partnerhez érkező észrevételeket is továbbítani kell a Szakterülethez.

4. A méltányossági kérelem

Olyan kérelem, amely a Partnertől vagy a BKK-tól valamilyen célból (pl. pótdíjtartozás rendezésére, hibásan kiállított, de megkezdett érvényességű bérlet cseréjére) kedvezményt kér.

5. A Vásárlók könyve

Az utas kérésére kötelező kiadni a Partner telephelyén.

A Vásárlók könyvébe tett észrevételeket a törvényi előírásoknak megfelelően kell kezelni. Amennyiben az nem az adott cégre vonatkozó észrevételt tartalmaz, hanem a BKK Zrt.-re, akkor az észrevételt 1 munkanapon belül el kell juttatni a Jegy- és Bérletértékesítési Szakterületre.

II. Általános ügykezelési előírások

1. Partnernek biztosítani kell az utasok számára a panasz- bejelentéshez a 24 órás rendelkezésre állást. Hétköznap 6,00 és 19,00 óra között telefon ügyeleti formában, az ezen kívüli időszakban üzenetrögzítő biztosításával. A panaszbejelentésre telefonos, személyes és elektronikus úton kell lehetőséget biztosítani a vásárlóknak.

2. Az egységes nyilvántartási rendszer biztosítása és az átfogó reális értékelés végzése céljából a BKK Zrt.-hez és a Partnerekhez az állampolgároktól bármely formában érkező közérdekű bejelentést, javaslatot, panaszt és egyéb észrevételt, regisztrálni és ügyintézési fázisonként nyomon követhetően adminisztrálni kell.

A kimutatásnak tartalmazni kell:

- Dátum,
- Panasz vagy vásárlók könyve bejelentőlapjának sorszáma,
- panaszbejelentő neve,
- hiba oka,
- tett intézkedés és annak dátuma,

- a panasz rendezése milyen idő intervallumban és milyen módon történik meg
 - kártalanításra kiadott vonaljegy sorozat sorszámtól – sorszámig darabszáma és értéke,
 - személyesen vett át, postán lett küldve a jegy
 - választervezet került küldésre (panasz iktatószáma, dátum)
3. A BKK Zrt. és minden Partnere köteles minden közérdekű észrevételt kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről a bejelentőt legfeljebb 30 napon belül tájékoztatni. A bejelentő tájékoztatása a panaszt felvevő feladata, mely **nem haladhatja meg a 30 naptári napot.**

Panasz felvétel:

Minden személyes adatot az adatvédelmi törvényben előírtak szerint kell kezelni.

Minden esetben nagyon udvariasan és toleránsan kell kezelni minden panasz bejelentést, amennyiben csak a kommunikációs, tájékoztatási hiányosságból adódik a probléma, akkor segítőkészen kell tájékoztatást adni. A panasz felvételt, válaszadást és tájékoztatást végző munkavállalónak angolul is tudnia kell választ adni.

Személyes panasz felvételkor minden esetben a napszaknak és a bejelentő nemének megfelelően kell köszönni. Be kell mondani az üzemeltető cég nevét, és azt hogy hangfelvétel történik, melynek során az adatai rögzítésre kerülnek. Az utastól meg kell kérdezni a saját adatait, valamint a hibás gépszámát és a helyszín címét, valamint, hogy részletesen mondja el a hiba okát. Az utas által telefonon bementett hibát, panaszt le kell írni és sorszámot kell adni neki. Amennyiben meg van a sorszám, azt meg kell mondani az utasnak, hogy erre hivatkozva fog írásos választ kapni a kivizsgálás után.

- Abban az esetben, ha felhasználói hiba történt és telefonon keresztül a segítség megadása után a panasz tárgytalanná válik, akkor ezt a tény is rögzíteni kell a nyilvántartásban sorszámmal ellátva, megjegyzésbe le kell írni, hogyan szűnt meg a hiba, azaz a panasz.
- Külföldi bejelentő estén amennyiben az eljárást banki átutalásos rendezés kíván, akkor ki kell egészíteni az ügyfél IBAN, kód megkérésével is.
- Az üzenetrögzítőn lévő szövegnek (magyar, angol) tájékoztatni kell az utast, hogy bejelentése rögzítésre kerül és az adatvédelmi törvény előírásai betartásra kerülnek. Tájékoztatni kell, hogy a panasz kivizsgálásra kerül és írásban fog választ kapni az eredményről. Meg kell kérni, hogy mondja el a saját adatait, telefonos elérhetőségét, valamint a hibás gépszámát és a helyszín címét, illetve, hogy részletesen mondja el a hiba okát.
- Tájékoztatni kell a bejelentőt, amennyiben telefonos elérhetőségét is megadja, személyes visszahívást kap.

Panasz alapjául szolgáló események:

Ügynöknél:

- Készlethiány,
- Érvényesítés nélkül vagy rosszul érvényesítve kiadott bérlet, jegy,
- Nem megfelelő visszaadás,
- Nyugtaadás elmaradása,
- Számlakiadás megtagadása,
- Biztonsági őr nem megfelelő viselkedése,
- Aprópénz elfogadásának visszautasítása,
- Akciós árak be nem tartása,
- Vásárlók könyve kiadásának megtagadása,
- Nem megfelelő számlakiállítás,
- Nyitva tartás be nem tartása,
- Téves tájékoztatás,

2

Kadlec István



- Modortalan viselkedés, kommunikáció.

4. Ha az észrevétellel kapcsolatos vizsgálat valamilyen indokolt okból (betegség, tanúk meghallgatása, kiegészítő vizsgálat lefolytatása, műszaki szakértői vizsgálat, stb. miatt) előre láthatólag elhúzódik, a bejelentő részére a válaszadás akadályoztatásáról értesítő, ún. "halasztó" levelet/e-mail-t kell küldeni - a vizsgálatot végző részéről, amennyiben a bejelentő adatai ismertek.

5. Közérdekű bejelentést, javaslatot bárki előterjeszhet:

- - szóban (személyesen, telefonon),
- - írásban (levélben, Interneten, telefaxon, Vásárlók könyvében).

Ennek technikai feltételét a Partnereknek is meg kell teremteniük.

A szóban előterjesztett közérdekű bejelentéssel, javaslattal kapcsolatban azonnal intézkedni kell - függetlenül attól, a cég melyik szervezeti egységénél tették a bejelentést - és erről szóban tájékoztatni kell a bejelentőt. Amennyiben az intézkedést és a választ a bejelentő elfogadja, ez esetben is szükséges a heti jelentésben a BKK informálása. Ha azonban a szóban előterjesztett közérdekű bejelentésre, javaslatra a tett intézkedést vagy az adott választ a bejelentő nem fogadja el, akkor a szóbeli bejelentést a Szakterületnek három munkanapon belül meg kell kapnia.

6. Ha a közérdekű észrevétel javaslatot is tartalmaz, akkor azt a Partnernek és a Szakterületnek közösen kell megvizsgálnia. Mindkét fél tehet javaslatot a megvalósításra. Ellentétes vélemény esetén kötelező egyeztetni. A beérkező javaslatokat azonnal elvetni tilos.

7. A Szakterület a bejelentéseket az Ügyfélszolgálattól való beérkezést követően 2 munkanapon belül köteles a Partnernek vizsgálatra megküldeni. A Partnernek a vizsgálatot és az írásos jelentést 6 naptári napon belül kell visszaküldenie.

8. A vizsgálat során a Szakterület a bejelentő adatait nem küldi tovább és a Partnernek is az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény-nek megfelelően kell a bejelentők, Vásárlók Könyvébe bejegyzők adatait nyilvántartani, tárolni. Az így szerzett adatokat a Partnerek más cég(ek)nek semmilyen indokkal tovább nem adhatják.

9. Amennyiben az észrevételt tevő (bejelentő) a tett intézkedését, vagy választ nem tartja a maga számára kielégítőnek, és viszonzválaszt ír, melyben ismételt kivizsgálást kér, úgy azt a korábbi határidőknek megfelelően ismét ki kell vizsgálnia.

10. Bankkártyás vásárlás esetén, ha az ügyfél ott felejtí a kártyát 3 nap után a kártyát kibocsátó banknak kell megküldeni

11. Hamis bankkártyák felfedezése esetén az adott bank help desc-jét kell felhívni és egyeztetni vele és annak instrukciói alapján eljárni. Hamis bankkártya esetén a kártyát minden esetben be kell vonni és arról jegyzőkönyvet kell megpróbálni felvenni. A kártyát a terminált üzemeltető banknak kell megküldeni.

12. Az állásfoglalásokkal szemben támasztott minőségi követelmények

A vizsgálati anyagokkal, állásfoglalásokkal, illetve válaszlevelekkel szemben a következők a minőségi követelményeket támasztja a BKK:

- minden válasz egyéni, személyre, esetre szóló legyen,

2



- mindig a felvetett észrevételekre vonatkozzon a válasz,
- a válasz tartalmazzon teljes mértékben egyértelmű állásfoglalást,
- a válasz legyen mindig konstruktív, megoldásra törekvő,
- az ügyben képviselt álláspont legyen egyértelmű, kellően megalapozott, szakmai érvekkel megindokolt,
- nem szabad sablonokat használni,
- minden esetben elfogulatlanul korrekt vizsgálatot kell végezni,
- a hibánkat el kell ismerni, elnézést kell kérni,
- mindig a szolgáltatói jelleget kell szem előtt tartani,
- lehetőleg minden esetben meg kell köszönni a bejelentőnek, hogy észrevételével hozzájárult a szolgáltatás javításához.

A vizsgálat folyamán és a válaszlevél elkészítésekor az egyértelműsége és arra kell törekedni, hogy abból elkészíthető legyen a bejelentőnek adandó, általa is elfogadható – a BKK megfelelő hozzáállását, szolgáltatói magatartását is tükröző - korrekt tájékoztatás, válasz.

A vizsgálati anyagokban és állásfoglalásokban minden esetben ki kell térni arra is, hogy pl. a kérés teljesíthető-e vagy sem, ha igen, mikor, vagy ha nem, mi annak az indoka. Ki kell térni a válaszban, hogy a panaszolt munkavállaló követett-e el hibát, történt-e felelősségre vonás vagy sem, ha igen, akkor milyen jellegű intézkedést alkalmazott.

A bejelentőnek megküldött válaszlevélben az anyagi jellegű felelősségre vonás konkrét összegéről tájékoztatás nem adható. Negatív észrevétel esetén közölni kell azt is, milyen intézkedések történtek annak érdekében, hogy a jövőben hasonló esetek, jelenségek ne fordulhassanak elő.

Amennyiben bizonyítható módon a Partner vagy alkalmazottja hibájából az utast a jegyellenőrzés során megbüntetik, akkor a pótdíjtartozásból eredő kárt az üzemeltetőnek kell az utassal rendezni.

A Partnernek a BKK Zrt.-től meg kell rendelnie és ki kell fizetnie az utas-kártalanításhoz szükséges mennyiségű értékcsikket, ha bizonyíthatóan a Partner hibájából következett be az utas kára.

III. Kiemelt előírások

1. Rövidebb vizsgálati határidő

Abban az esetben, ha a panasz a Fővárosi Önkormányzattól, országgyűlési és önkormányzati képviselőktől, rendőrségtől, bíróságtól vagy a BKK vezérigazgatóságáról érkezik, a vizsgálati határidő lerövidül és a válaszlevélnek 3 munkanapon belül kell elkészülnie. Ebben az esetben a Partnereknek a kézhezvétel napján meg kell küldeni és a válasznak a megküldés napján vagy legkésőbb az azt követő napon be kell érkeznie a Partnertől.

2. A vizsgálati határidő indokolt módosítása

Ha a vizsgálatot az előírt határidőn belül - megalapozott akadályoztatás (pl. a bejelentéssel érintett munkavállaló betegállománya, szabadsága, a jegyzőkönyvi meghallgatás akadályoztatása, műszaki szakértői vélemény kérése) esetén - elvégezni a fenti határidőn belül nem lehet, akkor arról a Szakterületet - az észrevétel (irat) átvételétől számított 2 órán belül - írásos halasztó kérelem formájában elektronikus úton értesíteni kell, megjelölve benne azt a napot, amikor a vizsgálat várhatóan lezárul.



Kadlec István





3. Elektronikus bejelentések kezelése

Figyelembe véve az elektronikus adatátvitel gyorsaságát, az ügykezelési időtartam kivételt képez az egyéb eljárás rend alól: elektronikus úton érkezett észrevétel esetén a BKK és Partnereinek ügykezelési időtartam (maximum 30 nap helyett) legfeljebb 20 naptári nap, azaz a vizsgálatnak a Szakterületen maximum 7 naptári nap vizsgálati határidőt jelent. Így a panasz kézhezvételétől számítottan 2 napon belül a Partnernek vizsgálatra meg kell küldeni és a partnernek 2 napon belül választ kell adnia, melyből az Ügyfélszolgálatnak küldendő választ kell összeállítani. Ha a panasz a partnerhez érkezik be azt neki is max. 7 napon belül kell kivizsgálnia és a válasz megküldése előtt 2 nappal a választervezetet jóváhagyásra a Szakterületnek megküldenie. A választervezethez az eredeti elektronikus bejelentést is csatolni kell.

4. A panasz vizsgálatának mellőzése

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha az a korábbival azonos tartalmú, ismételt, vagy ha a sérelmezett a mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát. A vizsgálat mellőzéséről és annak indokáról a Szakterületet értesíteni kell. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani. Névtelennek minősíthető az a BKV-hoz vagy a Partnerhez érkezett írásos észrevétel, mely nem tartalmazza a bejelentő nevét és címét vagy más elérhetőségét. Ebben az esetben az észrevételt mindkét félnek meg kell osztania egymással, de választ nem kell küldeni. Minden névtelen érdemi észrevételt azonban ugyanúgy kell kivizsgálni, mintha az észrevételt tevőt (bejelentőt) ismernénk, a vizsgálati anyagot és az el nem postázott választ ugyanakkor az érkezett észrevétellel együtt le kell zárni, valamint irattározni szükséges.

IV. Az ellenőrzés

A lakossági észrevételek kivizsgálásában fokozott felelősséggel bírnak a BKK és a Partnernek vezetői. Az intézkedések meghozatalában, végrehajtásában, a kivizsgáló szervezetek által összeállított állásfoglalásokban egyértelműen érvényesülnie kell a felelősségnek. Felelősséggel tartozik a vizsgálatot végző a kivizsgálás alaposágáért, szakszerűségéért, a határidők betartásáért, a feltárt hiányosságok megszüntetéséért, az okozott sérelmek orvoslásáért, azaz a minőségi észrevétel managementéért.

A Szakterület részére a Partnereknek a beérkezett panaszokról hetente összefoglaló jelentést kell küldeni, illetve a korábban megadottak szerint a válaszokat lejelenteni. Ezt a BKK a regisztrált panaszok alapján ellenőrzi.



I. TARTOZÁSELISMERŐ NYILATKOZAT ÜGYNÖKI KEZDŐKÉSZLET ÁTVÉTELÉRE

Alulírottak, mint atörvényes képviselői jelen tartozáselismerő jognyilatkozattal

elismerjük,

hogy a a **BKK Zrt.**-vel szemben a**B4-es jelű,**számú Szolgáltatási Keretszerződéshez tartozó 1127/ /2014. számú ügynöki értékesítési szerződés 5. pontjában előírt, 2014.....napján átvett értékcsikk-készlet nettó értékére,

..... Ft, azaz forint nettó ügynöki értékcsikk-készletből adódó tartozása van, amelyet az ügynöki szerződés hatályáig a Ptk. szerinti törvényes késedelmi kamat is terhel.

Kelt:

.....

7

Kadlec István



**II: TARTOZÁSELISMERŐ NYILATKOZAT ÜGYNÖKI ELSZÁMOLÁS ÉS HÓKÖZI
KÉSZLETFELTÖLTÉSHEZ**

Alulírottak, mint a törvényes képviselői jelen tartozáselismerő jognyilatkozattal

elismerjük,

hogy a a **BKK Zrt.**-vel szemben a **B4-es jelű**,számú Szolgáltatási
Keretszerződéshez tartozó 1127/ /2014. számú ügynöki értékesítési szerződésben
előírt (8-as, 13-as, 14-es, 17-es és 18. pontjai alapján), 2014.....-i
elszámolásból eredően a mai napon 2014.....

..... Ft, azaz forint bruttó
ügynöki értékesítésből adódó tartozása van, amelyet az esedékességétől a Ptk. szerinti
törvényes késedelmi kamat is terhel.

Kelt:

.....

A megajánlott szolgáltatás költségszerkezete

A kért részletezés a fajlagos (Ft/km) költségeket az alábbi bontás szerint tartalmazza:

Ajánlattevő neve:		
Költségsor	Költségsor tartalma	Fajlagos költség összege (Ft/km)
Gépjárművezetőkkel kapcsolatos költségek	Gépjárművezetők bére, járulécai, egyéb juttatásai, ide értve a formaruha költségeket is.	
Üzemanyag költség	Az üzemanyag (gázolaj) és annak beszerzésével, tárolásával kapcsolatos költségek.	
Üzemeltetéssel összefüggő, teljesítményekkel arányos összes egyéb ráfordítás	Gumi, kenőanyag, adalékanyag (pl.: Adblue), stb. és az ezeknek a beszerzésével, tárolásával kapcsolatos költségek, azaz minden olyan guruló költség is, ami a gépjárművezetőkkel kapcsolatos költségeken és az üzemanyag költségeken kívül felmerül, és nem tartozik a karbantartási költségek közé.	
Karbantartási költségek	Karbantartók és fenntartásban dolgozók bére és járulécai, ide értve a béren kívüli juttatásokat és a munkaruha költségeit is, továbbá a karbantartások (felújítások, javítások) során felhasznált anyagok, alkatrészek, igénybevett szolgáltatások (külső javítások) költségeit. Mosás, takarítás, stb. költsége. Szolgáltatási díj vagy az ezzel kapcsolatos bér és járulék költségek, energia és vízdíj, takarító anyagok költsége.	
Járműbiztosítás	Járművek teljesítményadója, KGFB, casco, stb.	
Járművek rendelkezésre állása	A járművekkel kapcsolatos minden olyan költség, ami a beszerzésükkel kapcsolatos finanszírozási megoldástól függetlenül felmerül (amortizáció, lízing, bérleti díj, hiteltörlesztés), költségszámolásban.	
infrastruktúra költségek	Telephelyi infrastruktúra üzemeltetési költségei, mint bérleti díj, karbantartáshoz közvetlenül nem kapcsolódó energiafogyasztás, portaszolgálat és őrzés, informatika és telekommunikáció, karbantartás és fenntartási költségek, valamint infrastruktúra eszközök értékcsökkenése.	
Üzemi általános költségek	Telephely vezetésének (műszaki vezetés) és a forgalmi feladatokat ellátó személyzetnek (telephelyi diszpécser, menetrend és beosztáskészítő) bére, juttatásai és egyéb költségei. Oktatási és foglalkozás-egészségügyi vizsgálatok költsége.	
Vállalati általános költségek	A támogató funkciók költsége a vizsgált tevékenységre osztva (marketing, humán erőforrás, jog, informatika, számvitel és pénzügy, kontrolling, vállalatvezetés). Ide értve a támogató funkciókat ellátó munkatársak bér, járulék és egyéb juttatásait, az iroda bérleti díját, energia és egyéb költségeit, és az egyéb infrastruktúra (telefon, informatika) stb. költségeket. Egyéb adófizetési kötelezettségek (helyi iparüzési adó, innov. járulék, TAO).	
Ésszerű nyereség	A pályázati árban érvényesített nyereség.	
Mindösszesen:		

Kadlec István



Magyarázat a táblázat kitöltéséhez

A kalkulációt a tartalékállomány figyelembe vételével kérjük megadni, külön az alapmennyiségre és külön a teljes opciós teljesítményre is.

A bérköltségek kiszámításakor vegyék figyelembe a foglalkoztatáshoz kapcsolódó béreket, a bérek után fizetendő járulékokkal és közterhekkel. Vegyék számba a cafeteria rendszer, a szakképzési hozzájárulást, a karkedvezményes-biztosítási járulékát, a szociális hozzájárulási adót, illetve – amennyiben annak megfizetésére kötelezett – a rehabilitációs járulék összegét. Az üzemanyag-megtakarítás ösztönzésére fordított, a járművezetőknek és/vagy más munkavállalóknak személyre szóló kifizetéseket a táblázat első sorában vegyék figyelembe.

Az üzemanyag költségeknél az ajánlat beadásakor érvényes, NAV által közzétett árral és szakmailag elfogadott, az adott autóbustípusra és üzemeltetési körülményekre jellemző üzemanyag fogyasztás értékekkel számoljanak. Vegyék figyelembe a cégcsoportjuk által elért nagyfogyasztói árkedvezményt, valamint a jövedéki adó visszatérítési lehetőségének kihasználásával is számoljanak.

A karbantartási költségeknél vegyék figyelembe a busztípusra jellemző javítás anyag és munkadíjat (a karbantartók és fenntartásban dolgozók bére és járulékai, ide értve a béren kívüli juttatásokat, a műszaki vizsga és a felkészítés költségeit).

Infrastruktúra költségeknél kérjük, vegyék figyelembe az esetleges bérleti díjat, a járműkarbantartáshoz közvetlenül nem kapcsolódó energiafogyasztás, a portaszolgálat és őrzés, az informatika és telekommunikáció, a létesítmény üzemeltetés és karbantartás összes költségét, az infrastruktúra eszközök értékcsökkenését, valamint a létesítmény fenntartásából eredően fizetendő adókat és az egyéb költségeket.

Üzemi általános költségek között vegyék figyelembe a forgalomirányítás és forgalomszervezés költségeit, az egyéb kapcsolódó költségeket, valamint az oktatások és foglalkoztatás-egészségügyi vizsgálatok költségeit.



Kadlec István

