



ÜZLETSZABÁLYZAT

MOLTEAM KFT.

Székhely: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.

Tartalomjegyzék

ÜZLETSZABÁLYZAT	2
1. A Szolgáltató adatai	2
2. Általános rendelkezések	2
3. Bemutatkozás, szolgáltatások köre	2
4. Társadalmi felelősségvállalás	3
5. Szervezeti felépítés	3
6. Oktatás	3
7. Fuvarszervezés, szolgáltatási koncepció	3
8. Gépjármű üzemeltetés	4
9. Szervizháttér	4
10. A személyszállítási szerződés létrejötte	4
11. Díjszabás és fizetési feltételek	5
12. Elszámolás	5
13. Lemondási és módosítási feltételek	5
14. Poggyászszállítás és felelősség	5
15. Biztonsági és magatartási előírások	6
16. Akadálymentesség és különleges igényű utazókkal kapcsolatos rendelkezések ...	6
17. Működtetett minőségbiztosítás, higiénia	7
18. Utasjogok, tájékoztatás, utasszámlálás	7
19. Panaszkezelés	8
20. Adatvédelem	8
21. Hatálybalépés és módosítás	9

ÜZLETSZABÁLYZAT

Hatályos: 2026.05.01-től

Készült a 213/2012. (VII.30.) és 195/2016. (VII.13.) Korm. rendeletek alapján.

1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: Molteam Kft.

Székhely: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.

Cégjegyzékszám: 16-09-004777

Adószám: 11503985-2-16

E-mail: info@molteam.hu

Telefon: +36 30 583 0060

Honlap: www.molteam.hu

Ügyvezető: Molnár Péter

2. Általános rendelkezések

Jelen Üzletszabályzat a Molteam Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) által végzett közforgalmú, szerződéses és alkalmi autóbuzos személyszállítási szolgáltatások feltételeit tartalmazza.

Az Üzletszabályzat célja az utasok jogainak, a szolgáltatás igénybevételének feltételeinek, valamint a Szolgáltató kötelezettségeinek egységes szabályozása, a vonatkozó magyar jogszabályok és az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó rendeleteinek megfelelően, különösen az 181/2011/EU rendelet alapján.

A Szolgáltató tevékenységét a hatályos magyar jogszabályok, különösen a 2012. évi XLI. törvény és a 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet alapján végzi.

3. Bemutakozás, szolgáltatások köre

A Molteam Kft. 1997-ben alakult, mérnöki tervezés és oktatás fő tevékenységgel. 1999-ben nemzetközi és belföldi személyszállítási profillal bővült a tevékenységi köre.

A Molteam Kft. menetrend szerinti, szerződéses és alkalmi autóbuzos személyszállítást végez Magyarország teljes területén, valamint nemzetközi viszonylatban. A szolgáltatások magukban foglalják a dolgozók, diákok, sportolók, turistacsoportok és egyéb személyek rendszeres, valamint rendezvényekre, kirándulásokra történő szervezett személyszállítását.

A Molteam Kft. célja, hogy megbízható, biztonságos és magas színvonalú közösségi közlekedési szolgáltatást nyújtson partnerei és utasai számára, a vonatkozó jogszabályok és szakmai előírások maradéktalan betartása mellett.

4. Társadalmi felelősségvállalás

A Molteam Kft. társadalmi felelősségvállalása elsősorban a jótékony célú adományozás, támogatás a fogyatékkal élő emberek, rászoruló beteg gyerekek, óvodások, iskolások felé valósul meg. A Molteam Kft. karitatív módon több környékbeli oktatási intézménynek autóbust biztosít a kirándulásokhoz.

A cég által üzemeltetett járművek a legmagasabb környezetvédelmi besorolással rendelkeznek, ezáltal hozzájárulnak a szén-monoxid-kibocsátás és a levegőszennyezés csökkentéséhez, valamint a fenntarthatóbb jövő megteremtéséhez.

5. Szervezeti felépítés

A Molteam Kft. élén két ügyvezető áll. Az ő feladatuk az egész vállalat működésének felügyelete és az irányítás, valamint a fejlődési tervek kidolgozása és végrehajtása. Az ügyvezető feladata továbbá a koordinátori csapat irányítása és támogatása, valamint a nagyobb stratégiai döntések meghozatala. Az adminisztrációs területet a főkönyvelő irányítja. Ő közvetlenül az ügyvezetőknek tartozik beszámolóval.

A koordinátorok a szállítási feladatok optimalizálásáért és a hatékony munkavégzés biztosításáért, valamint az autóbuszvezető munkatársak feladatainak koordinálásáért felelősek.

Az ügyvezető és a koordinátorok közötti szoros együttműködés és kommunikáció elengedhetetlen a vállalat hatékony működése érdekében. A koordinátorok rendszeresen beszámolnak az ügyvezetőnek a munka előre haladásáról és a felmerülő problémákról, illetve együtt dolgoznak a vállalat céljainak elérése érdekében.

6. Oktatás

Az állományban jelenleg lévő több mint 110 fő autóbuszvezető több éves vezetési/helyismereti tapasztalattal rendelkezik mind bel-, mind külföldön egyaránt és valamennyien rendelkeznek a feladat ellátásához szükséges képzettséggel. Emellett évente továbbképzéseken vesznek részt, hogy naprakész tudással álljanak rendelkezésre. A képzések között szerepel konfliktus-kezelés, járművezetői képesítések, KRESZ, munkavédelem és a Partnereik által előírt szabályzatok elsajátítása.

7. Fuvarszervezés, szolgáltatási koncepció

A Molteam Kft. több telephellyel rendelkezik Budapesten, Jászberényben, Hatvanban, Bányaterenyén. A budapesti, illetve jászberényi telephelyeken koordinációs irodákat tart fent, itt készülnek a megrendelésekhez kapcsolódó árajánlatok, menetrendek, utazásszervezések, valamint az autóbuszok és sofőrök vezénylése. Az irodákban adminisztrációs, ügyfélszolgálati csapat dolgozik, akik az ügyfelekkel való

kapcsolattartást, elszámolást végzik. Az ügyeleti rendszernek köszönhetően az utasok és partnerek a nap 24 órájában bármikor elérhetik a Molteam Kft-t.

Az irodák között folyamatos az információ áramlás és az együttműködés annak érdekében, hogy a Molteam Kft. hatékonyan működjön mind a központi, mind a regionális szinten. Az irodák vezetői rendszeres egyeztetéseken vesznek részt, hogy biztosítsák az egységes működést és hatékony kommunikációt.

A Molteam Kft. alapfilozófiája a hosszútávú ügyfélkapcsolatok kialakítása és megtartása, melynek alapja megrendelőink igényeinek professzionális szintű kiszolgálása, emellett biztosítva számukra a legoptimálisabb és leggazdaságosabb megoldásokat.

8. Gépjármű üzemeltetés

A Molteam Kft. kizárólag kifogástalan műszaki és esztétikai állapotban lévő autóbuszokat üzemeltet. Jelenleg 200 db Mercedes és Setra típusú járműből álló autóbusz flottája a legmagasabb minőségi, biztonsági, műszaki követelményeknek is megfelelnek. Az autóbuszok állapotát rendszeresen ellenőrzik, azok karbantartását folyamatosan végrehajtják. Arra törekednek, hogy a járművek életkora ne haladja meg az 5-8 éves kort.

9. Szervizháttér

A Molteam Kft. innovatív gondolkodásmódját, előremutató cégfilozófiáját igazolja az is, hogy 2019-ben megvásárolta Magyarország egyik legnagyobb, autóbuszok javítására szakosodott, hosszú múltra visszatekintő szakszervizét, a Nova-Busz Kft.-t (1151 Budapest, Mélyfúró u. 4). A cégcsoportba tartozó szakszerviz a fővárosi Közlekedési felügyelet által 1999-től kijelölt "Gépjárműfenntartó szervezetként" működik. A 20 000 négyzetméteren, 10 szerelőaknával, 1 fényezőműhellyel, 2 állásos vizsgabázissal, alkatrész értékesítési bolttal rendelkező telephelyen a saját autóbuszaik mellett személy- és tehergépjárművek, autóbuszok teljeskörű karbantartását és vizsgáztatását végzik.

Jászberényi 10 000 négyzetméteres telephelyükön lévő üzemcsarnokaikban megtalálhatóak a legkorszerűbb javítási, takarítási és karbantartási eszközök, berendezések, melyek segítségével a személyszállítási flottát mindig újszerű műszaki és esztétikai állapotban tudják tartani. Telephelyeiken dolgozó 50 fős szakembergárdával (szerelő, lakatos, fényező, villamosság szerelő) biztosítja a legmagasabb szintű kiszolgálást.

A Molteam Kft. alapfilozófiája a hosszútávú ügyfélkapcsolatok kialakítása és megtartása, melynek alapja megrendelőik igényeinek professzionális szintű kiszolgálása, emellett biztosítva számukra a legoptimálisabb és leggazdaságosabb megoldásokat.

10. A személyszállítási szerződés létrejötte

A személyszállítási szerződés a Molteam Kft. és a megrendelő között, kizárólag írásban, - ideértve az elektronikus úton megkötött megállapodásokat is - jöhet létre. A szerződés

létrejöttével a megrendelő elfogadja a jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételeket, valamint a Molteam Kft. mindenkor hatályos díjszabását és szolgáltatási előírásait. A megrendelésnek tartalmaznia kell a szolgáltatás időpontját, útvonalát, a szállítandó személyek számát, valamint a fizetési feltételeket. A Molteam Kft. minden szerződéses és alkalmi személyszállítási megrendelést írásban igazol vissza, amely ezzel válik elfogadottá. A szolgáltatás teljesítése az elfogadott szerződés feltételei szerint történik.

11. Díjszabás és fizetési feltételek

A díjszabás egyedi megállapodás alapján történik, mely lehet kilométer-alapú, óradíjas vagy szerződéses díjmegállapodás. A díj tartalmazza a jármű és az útdíjakat, gépkocsivezető költségeit, valamint az alapvető üzemeltetési költségeket. A díj nem tartalmazza a parkolási díjakat, kompdíjat, sofőr szállását és egyéb járulékos költségeket, amennyiben azok a megrendelés során külön felmerülnek.

A fizetés történhet utalással, készpénzben vagy szerződésben rögzített módon.

12. Elszámolás

Szerződéses teljesítés esetében a Molteam Kft. teljesítésigazolást készít, melyet elektronikus formában küld meg a megrendelő számára. A teljesítésigazolás tartalmazza a járatok számát, menetkilométert és az elszámolás szempontjából releváns információkat. Az elszámolás véglegesítéséhez, a megrendelő írásos visszajelzését követően készül a számla, mely a szerződésben meghatározott címre továbbításra kerül.

13. Lemondási és módosítási feltételek

A megrendelés lemondása legkésőbb 48 órával a szolgáltatás megkezdése előtt díjmentes. 24 órán belüli lemondás esetén a szolgáltatás díjának 50%-a, 12 órán belüli lemondás esetén a teljes díj felszámításra kerülhet.

A Molteam Kft. fenntartja a jogot a szolgáltatás indokolt módosítására (pl. forgalmi, időjárási vagy műszaki okokból), a megrendelő előzetes tájékoztatása mellett.

14. Poggyászzállítás és felelősség

Az utas jogosult személyenként egy darab kézipoggyász és egy darab csomag szállítására, amely a jármű csomagterében vagy poggyásztároló rekeszében helyezhető el.

A kézipoggyásznak olyannak kell lennie, amely mérete és súlya alapján az utas által könnyen kezelhető, és a többi utas biztonságát, kényelmét vagy a jármű épségét, tisztaságát nem veszélyezteti.

A Molteam Kft. nem vállal felelősséget az utas által hozott poggyászban elhelyezett értéktárgyakért, készpénzért, értékpapírokért, elektronikai eszközökért, ékszerekért,

iratokért vagy egyéb nagy értékű tárgyakért, kivéve, ha azok átvétele külön írásbeli megállapodásban történik.

A járművön hagyott, elveszett vagy sérült poggyászáért a Molteam Kft. csak abban az esetben vállal kártérítési felelősséget, ha a kár a társaság vagy alkalmazottja bizonyítottan, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartására vezethető vissza.

Tilos a veszélyes, robbanásveszélyes, gyúlékony, mérgező, romlandó, fertőző, illetve jogszabály által tiltott tárgyak, anyagok, valamint élőállatok szállítása. Az utas köteles a járművezetőt haladéktalanul tájékoztatni, ha a poggyászában olyan tárgy található, amely különleges kezelést igényel.

A Molteam Kft. jogosult megtagadni olyan poggyász vagy tárgy szállítását, amely méreténél, állagánál, szagánál vagy tartalmánál fogva veszélyezteti a jármű biztonságos üzemeltetését, illetve a többi utas kényelmét vagy biztonságát.

15. Biztonsági és magatartási előírások

Az utas köteles a járművön kulturált, mások nyugalmát és biztonságát nem sértő módon viselkedni, és követni a járművezető, valamint a Molteam Kft. képviselőinek utasításait, valamint használni a gépjármű biztonsági felszerelését (biztonsági öv).

Tilos a járműben dohányozni, elektromos cigarettát használni, alkoholt vagy kábítószer fogyasztani, továbbá bármilyen olyan magatartást tanúsítani, amely a járművezetőt zavarja, a közlekedés biztonságát veszélyezteti, vagy a többi utas testi épségét, kényelmét sérti. Az utas köteles tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely a jármű berendezéseiben kárt okozhat, ideértve a rongálást, szennyezést vagy a jármű felszerelésének engedély nélküli használatát. A járművön hangos zenehallgatás, hangos beszélgetés, zavaró viselkedés, illetve az utazás rendjét megzavaró bármely magatartás szintén tilos.

A Molteam Kft. jogosult az utazásból kizárni azt az utast, aki a fenti szabályokat megszegi, illetve viselkedésével másokat veszélyeztet vagy akadályozza a szolgáltatás rendjét. Az ilyen kizárás esetén az utast nem illeti meg díj-visszatérítés vagy kártérítési igény.

A Molteam Kft. fenntartja a jogot, hogy szükség esetén a közrend fenntartása érdekében rendőrségi intézkedést kérjen, ha az utas magatartása indokoltá teszi.

A Molteam Kft. nem vállal felelősséget a szabályok be nem tartása miatt kialakuló károkért, sérülésekért.

16. Akadálymentesség és különleges igényű utazókkal kapcsolatos rendelkezések

A Molteam Kft. kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a mozgásukban korlátozott személyek számára is biztosítsa az egyenlő esélyű hozzáférést a szolgáltatások igénybevételéhez.

A társaság elkötelezett amellett, hogy az utazás során senkit ne érjen indokolatlan hátrány fogyatékoság vagy mozgáskorlátozottság miatt. Ezen célok megvalósítása érdekében a cég több kerekesszékes utasok szállítására alkalmas járművel is rendelkezik.

Előzetes jelzés esetén a Szolgáltató lehetőségeihez mérten segítséget nyújt a ki- és beszállás során, valamint törekszik arra, hogy a különleges igényű utasok számára az utazás biztonságos és kényelmes legyen. Emellett biztosítja, hogy az utasok a szükséges információkhoz akadálymentesen, számukra megfelelő formában is hozzáférjenek.

17. Működtetett minőségbiztosítás, higiénia

A Molteam Kft. által üzemeltetett autóbuszok rendszeres műszaki revízión esnek át. A vizsgálatok során feltárt esetleges meghibásodásokat a vállalat saját szervizében azonnal kijavítják, ezzel biztosítva, hogy a járművek folyamatosan megfeleljenek a legmagasabb szintű biztonsági és minőségi követelményeknek. A cég képzett szakembergárdája gondoskodik az autóbuszok belső terének és légbefúvó rendszereinek rendszeres, szakszerű fertőtlenítéséről is. A tisztítási folyamat két külön metódus alapján történik, amely garantálja az utasok számára a higiénikus és biztonságos utazási környezetet.

- Éves szinten tavasszal és ősszel karbantartási rendszertisztítás történik (csőhálózat, szűrők, belső és külső egységek gázpótlás, illetve szükség esetén csere)
- Ismétlődő rendszerben a klímaberendezések ózonos fertőtlenítése történik. Ezzel egyidőben az autóbuszok belső terének „mélytisztítása” is megtörténik, amely magába foglalja a belső tér teljeskörű tisztítását (kárpitok, műanyagok száraz és nedves tisztítását, vegyszeres utókezelését), ködgépes baktérium mentesítést (kimutatható hatékonysága közel 6 hónap)
- A felületek Nanotechnológiás fertőtlenítőszerrel kerülnek kezelésre

A fent leírtak mellett az autóbuszvezetők elvégzik a napi szintű alap külső-, és belsőtakarítási feladatokat.

18. Utasjogok, tájékoztatás, utasszámlálás

A Molteam Kft. a személyszállítási szolgáltatás teljesítése során biztosítja az utasok jogainak érvényesülését a 181/2011/EU rendelet előírásainak megfelelően. Ennek keretében a menetrend szerinti szerződéses járatok esetében az utas jogosult a menetrendre, a szolgáltatás feltételeire és az utazással kapcsolatos valamennyi lényeges információra vonatkozó teljes körű tájékoztatásra. Késés vagy járatkimaradás esetén az utas megfelelő és időben történő információt kap a szolgáltatás alakulásáról, továbbá jogosult panasz benyújtására, annak kivizsgálására, valamint indokolt esetben kártérítési igény érvényesítésére.

A szolgáltatás színvonalának folyamatos fejlesztése érdekében a Molteam Kft. utazástámogató applikációt működtet, amelyen keresztül az utasok bármikor elérhetik a menetrendi információkat, megállóhelyeket, valamint GPS-alapú nyomkövetés segítségével valós időben követhetik az autóbuszok helyzetét és mozgását. Az applikáció

lehetőséget biztosít észrevételek, panaszok, valamint elveszett és megtalált tárgyak bejelentésére is, amelyekre a Szolgáltató munkatársai a lehető legrövidebb időn belül reagálnak.

A szolgáltatás tervezésének és kapacitáskihasználtságának optimalizálása érdekében egyes járművek esetében automatizált utasszámláló rendszer is alkalmazásra kerülhet, amely pontos információt biztosít a járatok telítettségéről, ezzel támogatva a megrendelői döntéshozatalt és a szolgáltatás hatékony megszervezését.

Utastájékoztatás formái:

A Molteam Kft. az utasok megfelelő tájékoztatása érdekében többcsatornás információs rendszert működtet. Az utastájékoztatás elérhető a Szolgáltató hivatalos honlapján, telefonos és elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül, valamint az utazás során a járművezető közreműködésével is.

Emellett a Szolgáltató elektronikus utazástámogató rendszert biztosít, amelyen keresztül az utasok folyamatosan hozzáférhetnek a szolgáltatással kapcsolatos aktuális információkhoz. Az utas kérésére a szükséges tájékoztatás papíralapon is rendelkezésre bocsátható.

19. Panaszkezelés

Az utasok panaszukat írásban, elektronikus úton (e-mailben) vagy postai úton nyújthatják be a Szolgáltató részére.

A panaszok kivizsgálásáért és kezeléséért felelős személy:

Név: Jelencsik Viktor, irodavezető
Telefon: +36 30 466 8489
E-mail: info@molteam.hu
Cím: 5100 Jászberény, Szabadság tér 3.

A Szolgáltató a beérkezett panaszokat 30 napon belül kivizsgálja és írásban megválaszolja.

A panasz elutasítása esetén az utas jogosult további jogorvoslati lehetőségek igénybevételére, így különösen az illetékes hatósághoz fordulhat.

A panaszkezelési eljárás megfelel a 181/2011/EU rendelet, valamint a 2012. évi XLI. törvény vonatkozó rendelkezéseinek.

20. Adatvédelem

A Molteam Kft. a személyes adatokat a hatályos adatvédelmi jogszabályok (GDPR, 2016/679/EU rendelet) szerint kezeli. A megrendelők személyes adatai kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez és kapcsolattartáshoz kerülnek felhasználásra, harmadik fél részére nem kerülnek továbbításra. Az adatkezelés részletes szabályait a Molteam Kft. Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

21. Hatálybalépés és módosítás

Jelen Üzletszabályzat 2026. április 20. napján lép hatályba, és visszavonásig érvényes. A Molteam Kft. fenntartja a jogot az Üzletszabályzat módosítására, amelyről a megrendelőket és partnereket a honlapon keresztül tájékoztatja. Jelen Üzletszabályzatot a Molteam Kft. ügyvezetője hagyta jóvá.

A Molteam Kft. biztosítja, hogy a hatályos üzletszabályzat a honlapon elérhető, nyomtatott formában a telephelyeken megtekinthető, valamint a hatálybalépést megelőzően közzétételre kerül.

Budapest, 2026. május 1.

MOLTEAM KFT.