

**CITY TAXI
FUVARSZERVEZŐ SZÖVETKEZET**

**REKLAMÁCIÓS ÉS ETIKAI
SZABÁLYZATA**



Hatályos: 2022.10.09-től

Ez a szabályzat a City Taxinál dolgozó vállalkozók szerződésének mellékletét képezi.
A szabályzat megalkotásának célja a szövetkezetnél dolgozó taxisok és a City Taxi érdekeinek védelme, valamint az utazóközönség minél magasabb szintű kiszolgálása.

Tartalomjegyzék

1. A Reklamációs és Etikai Bizottság feladata, felépítése és működése
2. Jogok, kötelezettségek
3. A mindennapi munkavégzés általános szabályai
4. URH forgalmazás, éterfegyelem
5. Címfelvétel, címviSSzaadás
6. Címre érkezés szabályai
7. Óraindítás szabályai
8. Kárpótlási és jutalom (bónusz) címek
9. Megrendelővel, utassal szembeni magatartás
10. A fuvardíj kifizetése, számlaadás
11. Talált tárgy kezelésének szabályai
12. Kollégákkal szembeni magatartás
13. A REB szankcionálási rendje
14. A fellebbezés és az elévülési idő
15. Záró rendelkezések

A Reklamációs és Etikai Bizottság feladata, felépítése és működése:

1.1. A REB feladata:

- 1.1.1. A Reklamációs és Etikai Bizottság (továbbiakban REB) feladata az MSZ EN ISO 9001:2009 Szabványban előírt követelmények szerint az utazóközönség által a City Taxitól elvárt magas színvonalú szolgáltatáshoz szükséges rend és fegyelem biztosítása, a mindennapi munkavégzés folyamatos ellenőrzése, a szabályok betartatása, továbbá a Szövetkezetenél dolgozó kollégák munkájának segítése, jogainak megvédése. Az Igazgatóságnak utasítási jogköre van az ügykezelés, valamint a taxis vállalkozókat érintő döntések (ellenőrzés stb.) végrehajtását illetően.
- 1.1.2. A REB feladatai közé tartozik – a Vezetőséggel, illetve a FEB tagjaival egyeztetve – az új belépők kiválasztása, képzése, vizsgáztatása és felvétele, munkájuk, beilleszkedésük figyelemmel kísérése.

1.2. A REB felépítése és működése:

- 1.2.1. A REB elnökét és a REB tagjait a közgyűlés külön választja meg titkos szavazással.
- 1.2.2. Elnök:
Egy személyben irányítja a REB működését, felelősséggel tartozik a REB tagok tevékenységéért. Heti rendszerességgel beszámolási kötelezettsége van írásban a Vezetőség felé.
- 1.2.3. REB tagjai:
A REB elnökének irányításával a Szabályzatban foglaltak szerint önállóan végzik tevékenységüket.
- 1.2.4. Társadalmi reklamások:
Tevékenységükkel a REB munkáját segítik. Megbízásukról a REB elnöke dönt a vezetőséggel, illetve a felügyelőbizottsággal egyeztetve. Feladataikat személyre szólóan a REB elnök határozza meg. Kiválasztásuk során fő szempont, hogy emberileg és szakmailag egyaránt jó példát mutassanak. Hatáskörük nem érheti el a REB tagjainak hatáskörét.
- 1.2.5. A REB heti rendszerességgel tartja zárt üléseit.

Jogok, kötelezettségek:

2.1. A REB tagjainak jogai:

- 2.1.1 A REB tagjainak joga van munkájuk során észrevételeikkel segíteni a diszpécst a gördülékeny és szabályos címkidrásban.
- 2.1.2 A REB tagjainak joga van a Szövetkezetenél dolgozó gépkocsivezetők szolgáltatásával kapcsolatos teljes körű ellenőrzésre. *Az ellenőrzési jog kiterjed a gépkocsivezető alkoholos befolyásoltságának ellenőrzésére is.*
- 2.1.3. A REB tagjainak joga van a szabályok ellen vétőket figyelmeztetni, vagy letiltani URH-n keresztül 2-24 órás időtartamra.
- 2.1.4 A REB tagjainak joga van indokolt esetben a kollégát a REB zárt ülésére berendelni. Amennyiben a fegyelmi tárgyalásra behívott kolléga a második időpontban sem jelenik meg a REB ülésén, úgy automatikusan tiltásba kerül az ügy megtárgyalásáig. Ez a letiltás nem tartozik bele a későbbiekben esetleg kiszabandó büntetésbe. A fenti alól kivétel az igazolt távollét. Fegyelmi tárgyalásra jogtalanul behívott kolléga panasa esetén a behívót felelősségre lehet vonni! Nem minősül jogtalan behívásnak az, ha a behívott kollégát a REB felmenti, de az ügy szabályos kezeléséhez a jelenléte elengedhetetlenül szükséges volt. Abban az esetben, ha a REB megítélése szerint az ügy a kolléga távollétében tárgyalható, ezt megteheti a kolléga írásbeli hozzájárulásával.
- 2.1.5. A REB-nek joga van a kollégákkal szemben a fuvarközvetítés korlátozására, valamint javaslatot tehet a taxis vállalkozói szerződés megszüntetésére.
- 2.1.6. A REB-nek joga van a Szövetkezettel szerződésben álló kollégákkal szemben szankciót alkalmazni.
- 2.1.7. A REB jogosult eljárásai során a GPS adatokat felhasználni.

2.2. A REB tagjainak kötelességei:

- 2.2.1 A REB tagjai kötelesek a tudomásukra jutott szabálytalanságokkal kapcsolatban haladéktalanul intézkedni.
- 2.2.2 A REB tagjainak kötelessége szóbeli, vagy írásbeli bejelentés alapján vizsgálatot kezdeményezni, s a REB Szabályzatnak megfelelő döntést hozni, amely során nem használhatók fel az engedély nélkül készített hang-, illetve képanyagok.
- 2.2.3. A REB köteles a fegyelmi tárgyalásról jegyzőkönyvet készíteni és a határozatból, illetve a jegyzőkönyvből egy példányt a kollégának átadni.
- 2.2.4. A REB köteles a City Taxi Fuvarszervező Szövetkezethél dolgozó vállalkozókról nyilvántartást vezetni és a foganatosított szankciókról készült dokumentációkat az érintettek mappájában tárolni.
- 2.2.5. A beérkező panaszra a REB köteles 24 órán belül, vagy az azt követő munkanapon szóban, vagy írásban a panaszosnak válaszolni.
- 2.2.6. Útvonalbemérés esetén útvonal-bemérési jegyzőkönyv készítése kötelező!
- 2.2.7. A REB tagjainak és a társadalmi reklámásoknak kötelessége a fegyelem fenntartása mellett a kollégáknak a napi munkavégzéshez szükséges minden segítséget megadni.
- 2.2.8. A REB elnöke köteles a City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet Közgyűlésére a REB által elvégzett munkáról beszámolót készíteni.
- 2.2.9. A REB-nek a reklamációs és egyéb fegyelmi ügyekkel kapcsolatosan nyilvántartási kötelezettsége van.

2.3. A Szövetkezettel taxis vállalkozói szerződéses jogviszonyban álló kollégák jogai:

- 2.3.1. A repülőtérrel egy hónapban a reptéri sorból felvehető, fuvarok aránya a „városi” fuvarokhoz képest 1:5. A szabály betartását a REB havi lebontásban ellenőrzi! A reptéren felvett címek arányába az a reptéri cím, melyen a kolléga megég, nem számít bele az arányokba, ellenben az összes városi cím ahol megég, az beleszámít.
Szankció: könnyű vétség, mely kiegészül időszakos kitiltással a reptéri sorból /30-90 napos időszakra
- 2.3.1.1. Azokon a helyeken, ahol a City Taxi sort üzemeltet, minden kollégára fuvar kényszer vonatkozik, kivéve azokat az eseteket, ha az utas a kolléga megítélése szerint nem szállítható /pl. alkoholos befolyásoltság miatt/
- 2.3.2. Minden kollégának joga van a vele szemben lefolytatott eljárás során született REB határozat ellen a Vezetőség felé fellebbezést benyújtani, és az Elnökség ülésén a fellebbezés tárgyalásán jelen lenni.
- 2.3.3. Szerződésbontás után a kizárt kolléga legkorábban 5 év elteltével kérheti újra felvételét a Közgyűlés által meghatalmazott szervnél. Esetleges másodszori kizárás nem évül el, a kolléga többé nem vehető vissza!
- 2.3.4. Minden kollégának joga van az eljárás szabályosságának vizsgálatát kérni a Felügyelő Bizottságtól.
- 2.3.5. Minden kollégának joga van tájékoztatást kérni az ellene indított eljárás témakörét illetően.

2.4. A Szövetkezettel taxis vállalkozói szerződéses jogviszonyban álló kollégák kötelességei:

- 2.4.1. Minden Kolléga köteles a REB Szabályzatot, valamint az érvényben levő Vezetőségi Határozatokat ismerni és betartani, napi munkáját a legmagasabb színvonalon végezni.
Minden kollégának joga van a vele szemben lefolytatott eljárás során született REB határozat ellen az Igazgatóság felé fellebbezést benyújtani, és a vezetőségi ülésen a fellebbezési tárgyalásán jelen lenni. Mindenki köteles a munkavégzés során a lehető legfrissebb tájékoztató-tájékoztató anyagokat használni (Budapest, Pest Megye térkép, GPS navigáció, Utcajegyzék, a belső újságban megjelenő, munkavégzéssel kapcsolatos információk, stb.). Régi, elavult térképhasználatból eredő mulasztás felelősség a kollégát terheli (Hanyag fuvarkezelés)! AZ IGO-s címtévesztés minden esetben a kolléga

felelőssége. A kollégák kötelesek a feltáró vizsgálatban részt venni, együttműködni. Ennek elmulasztása súlyos vétség.

Minden Kolléga köteles a Szövetkezet nyilvántartásában szereplő adataiban történt változást 8 napon belül az ÜGYFÉLSZOLGÁLATON bejelenteni. Ennek elmulasztása első esetben könnyű vétség.

- 2.4.2.** A Vezetőség saját hatáskörben - különös tekintettel a City Taxi üzleti érdekeire - kötelezheti a nem szövetkezeti tag alvállalkozókat időszakos rendelkezésre állásra, illetve fuvarteljesítésre, valamint korlátozhatja fuvarfelvételi lehetőségeiket. Ennek megsértése esetén a REB eljár. Szankció: első esetben könnyű vétség

A vezényelhető munkavégzése. Azok a vezényelhető kollégák, akik 6 éven belül léptek be a City Taxihoz, kiemelt vezényelhető kategóriába tartoznak. Ez az időszak abban az esetben 5 évig tart, ha egy kolléga mindent elkövet annak érdekében, hogy a City Taxi minél magasabb szinten szolgáltatson. /pl. elmegy egy távolabbi megrendelőért több esetben/. A kolléga kérelme alapján erről a REB az igazgatósággal egyeztetve együtt dönt. A 6 éven belül itt dolgozó kollégákra az alábbi szabályok vonatkoznak. Amikor a vezetőség úgy dönt:

-Hétköznap munkaidőtől függően egy csúcsidőben történő munkavégzés a vezetőség által meghozott limit.

-Rendezvényeken történő kötelező munkavégzés.

-Kötelező hétvégi munkavégzés /1 hónapban 2 hétvége/.

Általános szabály, hogy a vezényelhető kollégák nem tehetnek olyan cselekményt, mely nem összeegyeztethető a City Taxi érdekeivel /pl. akkor nyom a címre, amikor a diszpécser jelzi, hogy nagyobb fuvarról van szó/. Ez a szabály addig érvényes, amíg a kiemelt vezényelhető kategóriába tartoznak. Ennek megsértése esetén Szankció: első esetben könnyű vétség.

Az összes vezényelhető kollégára vonatkozó szabály érvényes 6 éven túl is, hogy olyan címeknél melyet diszpécser nem tud eladni, lehetősége van ezeket a kollégákat távolabbról is odaküldeni /maximum 5 km/. Ilyenkor, amikor a diszpécser keresi őket, minden esetben kötelező a központtal felvenni a kapcsolatot. Ennek elmulasztása esetén a Szankció: első esetben könnyű vétség.

3. A mindennapi munkavégzés általános szabályai:

3.1. A City Taxi megjelenése:

- 3.1.1. A taxi üzemmódban közlekedő gépkocsinak és vezetőjének meg kell felelnie a City Taxi, valamint főváros előírásainak.
- 3.1.2. A City Taxisok kötelesek taxi üzemmódban közlekedő gépkocsijukon a City Taxi felségjeleit és reklám anyagait viselni:
- 3.1.3. Szabadjelző: Kizárólag a Főváros által elfogadott City-s szabadjelző LED soros világítással használható, melyet a gépkocsi tetején közepén, vagy a tető bal első negyedében kell elhelyezni. Üvegtető esetén a szabadjelzőt a BKK útmutatása alapján kell elhelyezni.
- 3.1.4. City pajzs: két első ajtón, gépkocsi típusától függően méretarányos, a kis alakú minden esetben csak vezetőségi engedéllyel.

3.2. Reklámanyagok:

3.2.1. A reklámanyagok elhelyezése: a Főváros rendeletében foglaltak szerint.

3.3. A taxi gépkocsi és a taxi gépkocsivezető megjelenése:

- 3.3.1. A City Taxinál minden olyan autó engedélyezett, melyet a Főváros taxiként minősített (maximum hét személyes egyterű). Ezeket két kategóriába soroljuk. Kiemelt egyes, illetve VIP kategória. A City Taxi kiemelt figyelmet fordít a gépkocsi megjelenésére, külső-belső tisztaságára.
- 3.3.2. Amennyiben valakinek a taxi gépkocsiján bármilyen sérülés keletkezik, úgy azt köteles haladéktalanul a REB valamely tagja felé jelezni és bemutatni a gépkocsit. A REB tagja a szemrevételezés után jogosult eldönteni, hogy a helyszínen írásban rögzített sérülés kijavításáig a kolléga kategóriájában maradva dolgozhat-e vagy kategóriamódosítás, esetleg a taxi tevékenység felfüggesztése szükséges.
- 3.3.3. A kisebb sérülések – melyek mellett saját, vagy alacsonyabb kategóriában munkavégzés lehetséges – kijavítására és javítás utáni bemutatására adható határidő max. 1 hónap lehet.
- 3.3.4. A bejelentési kötelezettség elmulasztása (sérült autóval történő munkavégzés), vagy a javítás utáni bemutatásra adott határidő be nem tartása a fuvarközvetítés felfüggesztését vonja maga után.
- 3.3.5. A gépkocsivezető öltözete legyen gondozott, tiszta, az évszaknak és időjárásnak megfelelő. A lábbeli elől-hátul zárt, a zokni minden évszakban kötelező! Az egyszínű farmer és a sportjellegű cipő, továbbá a galléros póló viselése is megengedett a közizlésnek megfelelően.
Tilos viselni:
- kopott, koptatott, szakadt, piszkos ruházatot
- sportruházatot (pl. melegítőt), térdnadrágot
- pólót, ujjatlan trikót
- sapkát az utas jelenlétében (kivéve, külön engedély)
VIP kategóriás autó rendelése esetén továbbra is kötelező a szövetnadrág, ing, nyakkendő viselése, illetve az autóban tartott zakót a megrendelő kérésére fel kell venni! Ezekre a címekre, az ide vonatkozó feltételeknek megfelelően, a címre érkezéskor kell megfelelni a kollégának.
Az öltözködési szabályok be nem tartása első esetben könnyű vétség, utána súlyos esetnek minősül.
- 3.3.6. A gépkocsivezetőnek mindig az aktuális nyilvántartásban szereplő kategóriának megfelelően kell öltözködni. Az öltözködés nem megfelelő volta esetén címet nem kaphat. Az öltözködés megfelelőségét mindig az ellenőrzést végző személy dönti el.
- 3.3.7. Amennyiben a taxi gépkocsi tisztasága nem felel meg a City Taxinál elvárt követelményeknek, úgy a hiányosságot észlelő reklamás a kollégát a gépkocsi tisztításáig tiltásba helyezi. A kolléga ilyen esetben csak a kocsi tisztítása után végezhet fuvart. A gépkocsi tisztításának megtörténtéről elegendő az URH csatornán, szóban nyilatkoznia. Amennyiben az ellenőrzés megállapítja, hogy bejelentése valótlán, úgy a kolléga magatartása súlyos vétségnek minősül.
- 3.3.8. Azoknak a kollégáknak, akik gépkocsijának külső, vagy belső tisztasága rendszeresen kifogásolható (egy éven belül 3. eset), a REB előtt kell számot adniuk hanyagságukról. VIP kategóriás autók esetében, ha az ellenőrzés hiányosságot állapít meg, a gépkocsi a REB által meghatározott időszakra kikerül a VIP kategóriából /első esetben 30 napra, ismétlődés esetén az elbírálás szigorodik/.
- 3.3.9. Amennyiben az utas a gépkocsit beszennyezi, száraz tisztítás esetén 5.000 Ft, illetve nedves tisztítás esetén 20.000 Ft költségtérítés számítható fel. A gépkocsi kitakarítása után a REB jóváhagyásával a munkavégzés folytatható.
- 3.3.10. *A taxigépkocsi-vezető feleljen meg a jogszabályi feltételeknek, rendelkezzen a taxizáshoz szükséges okmányokkal. Ezek bármelyikének hiánya pótlásig terjedő letiltást von maga után.*

URH forgalmazás, éterfegyelem:

4.1. Forgalmazás:

- 4.1.1. A forgalmazó (címkiaadó-, reklama-) csatornákon adást kezdeményezni csak a diszpécser engedélyével szabad.

- 4.1.2.** Jelentkezés: két kóddal történik. A diszpécser – amennyiben a forgalmazás üteme engedi – szót ad a jelentkező kollégának. Minden City Taxis kollégával szembeni elvárás, hogy az összes üzemelő URH csatornán kulturáltan, választékosan, és lehetőséghez mérten röviden, lényegre törően fogalmazzon. Ettől eltérő esetben a diszpécser, vagy reklamási kollégát figyelmeztetheti, ismétlődés, vagy súlyosabb éterfegyelem-sértés esetén 0-24 óra nem megváltható letiltással sújthatja.
- 4.1.3.** Forgalmazó csatornán a két kóddal történő jelentkezés elhagyásával a következő esetekben szabad adást kezdeményezni: reklama, rendelés, segítségkérés, hármás break. A „szolgálati” szó bemondásával a REB tagjai intézkedhetnek.
- 4.1.4.** Reklama esetén lehetőség van a korábban kapott címet visszaadni (címviisszaadással kapcsolatos szabályokat ld. még hibapont-rendszer), visszakérdezni (ld. még hibapont-rendszer), illetve, ha a kolléga már minden rendelkezésére álló lehetőséget kimerített, s az utas felkutatása mégis eredménytelen maradt, úgy a diszpécser segítségét lehet kérni a kapott cím és név pontos visszaolvasása után. Ez az eljárás követendő abban az esetben is, ha a már elért címet a kolléga – parkolóhely hiányában (körüzés), vagy annak keresése céljából – el kívánja hagyni. A diszpécsert tájékoztatni kell arról, hogy a cím közelében nem lehetséges az utasra várakozni.
- 4.1.5.** Utcáról történő rendelés esetén törekedni kell a pontos cím meghatározására, lehetőség szerint a megrendelő azonosítását megkönnyítő információ adására.
- 4.1.6.** Segítségkérés szóval adást indítani az élet-, illetve vagyonvédelmi szempontból indokolt, sürgős segítséget igénylő esetekben (súlyos közúti baleset, tüzeset, bűncselekmény észlelése, taxi gépkocsivezető, vagy az utas rosszullete) szabad. Ilyen adáskezdeményezés után a diszpécser utasításainak betartása közös érdek és mindenki számára kötelező.
- 4.1.7.** Ugyanígy hármás break (a taxis ellen intézett támadás) esetén is minden addig folytatott forgalmazást fel kell függeszteni, s a frekvencia használatát a diszpécser, valamint a segítségre szoruló kolléga rendelkezésére kell bocsátani.
- 4.1.8.** Indokolatlan hármás break bemondása könnyű vétségnek, hármás break elhangzása utáni forgalmazás akadályozása súlyos vétségnek minősül.
- 4.1.9.** A cím felvételtől a fuvar kezdetéig a címet felvevő kolléga köteles a forgalmazó vagy a reklamáló csatornát figyelni, kivétel az utassal történő kapcsolatfelvétel ideje. A szabály megszegésének esetén a REB minden körülmény figyelembevételével egyedileg dönt. Szankció: első esetben könnyű vétség.
- 4.1.10.** A cím felvételétől a fuvar befejezéséig kötelező a tabletet bejelentkezett állapotban tartani, a későbbi ellenőrizhetőség, valamint az útvonal dokumentálhatósága végett. Ennek megszegése esetén a REB az összes körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt. Szankció: minden esetben nem megváltható letiltás.

4.2. Éterfegyelem:

- 4.2.1.** Azok a kollégák, akik az URH forgalmazással kapcsolatos szabályok terén felkészültségbeli hiányosságról tesznek tanúbizonyságot, a REB által oktatásban részesülnek.
- 4.2.2.** A beszélgető csatorna használatakor is elvárás, hogy mindenki igyekezzék mondandójának választékos, kulturált, s lehetőség szerint rövid, lényegre törő megfogalmazására.
- 4.2.3.** A City Taxi közösségében dolgozó kollégák kapcsolatát jellemezze az egymás munkájának segítésére irányuló törekvés, s ez nyilvánuljon meg az URH csatornákon (ideértve a beszélgető „sávot” is) elhangzó közleményekben is. Ennek szellemében minden beszélgetés között mindig elsőbbséget kell, hogy kapjon a forgalmazó csatornáról a diszpécser által átirányított munkával, segítségkéréssel, vagy hármás breakkel kapcsolatos beszélgetés.
- 4.2.4.** Tilos az összes csatornán a megrendelővel, utassal, a fuvarral, a fizetési móddal, vagy a fuvardíj összegével kapcsolatos megjegyzést tenni! Továbbá szigorúan tilos bármely URH csatornán a jó ízlésbe ütköző kifejezést használni, valakit a származásával, vallásával, bőrszínével kapcsolatosan gúnyolni. Tilos a kollégákra nézve leértékelően nyilatkozni, durván lenézően kioktatni. Tilos bármiféle politikai véleménynyilvánítás, nézetek bírálata, terjesztése, stb. Tilos a diszpécser, vagy más kolléga adása közben szándékosan adást kezdeményezni.

- 4.2.5. A forgalmazás során a gépkocsivezető köteles figyelembe venni, hogy adását más gépkocsikban ülő utasok is hallhatják, ezért szigorúan tilos minden olyan adás, mely a City Taxi üzleti érdekeit sérti, vagy külső megítélését veszélyezteti.
- 4.2.6. Az éterfegyelmi vétségek súlyosságát figyelembe véve a diszpécser, vagy a REB tagja dönthet az azonnali szankcióról vagy a REB ülésén történő kivizsgálásról.
- 4.2.7. Az éterfegyelmi vétségek súlyosságát figyelembe véve, vezetőségi tag, a diszpécser, vagy a REB tagja, vagy társadalmi reklámás dönthet az azonnali letiltás alkalmazásáról és mértékéről, vagy a REB ülésén történő kivizsgálás és szankcionálás szükségességéről.
- 4.2.8. Az éterfegyelem témakörében – függetlenül a vétség könnyű, vagy súlyos voltától – kiszabott büntetés nem megváltható.

5. Címfelvétel, címviSSzaadás:

A City Taxi azon megrendelői állományánál, akik a legmagasabb vezetői szintet képviselik / a teljes megrendelői állomány kb. 2 %-a VIP listán lévő megrendelők aránya/, minden kollégának kötelező a fuvart teljesíteni. Ennek megtagadása REB behívót von maga után. Szankció: REB minden körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt.

Olyan rendeléseknél, melyek vidékre vagy külföldre irányulnak, azonnali rendelés esetén a kollégának meg kell felelni minden olyan feltételnek, melyet a diszpécser meghatároz a címfelvételkor. Ez igaz abban az esetben is, ha az előrendelés azonnali rendelésként kerül feldobásra. Amikor az előrendelést a diszpécser az előrendelés idejére dobja fel /pl. másnapra/, a kollégának a címre érkezéskor kell megfelelni a diszpécser által meghatározott feltételeknek. *A VIP címek kiadása a belső körzetekben tömbön kívül és a címtől számított 1,5 km, külső körzetekben tömbön kívül és a címtől számított 3 km*

5.1. Félcsendes címkiadás:

- 5.1.1. Az adott cím első beolvasása (feldobása) után az jelentkezhet, aki vállalja, hogy 2 percen belül a címre érkezik. 2 percen belüli feldobásra jelentkező hiányában a diszpécser folytatja a keresést 5, 10, 15, 20 perccel, időajánlattal. A második 10 perces feldobás előtt az egész címet újra be kell olvasni.
- 5.1.2. A címfelvétel úgy történik, hogy a cím feldobása után a fuvart vállalni szándékozó kolléga 1 másodpercen belül maximum 3 adásindítással jelentkezhet. A címet kapó kolléga a pontos cím elhangzása után 1 adásindítással (visszaigazolás) nyugtázza a vételt.
- 5.1.3. Értékelhető kód hiányában – összenyomások miatt – a diszpécser a 2. feldobás után köteles az időt szűkíteni! Időszűkítéses cím felvétele esetén a hagyományos 2, 5, 10 stb. perces időintervallum helyett a diszpécser által meghatározott időn belül kell a fuvart vállaló kollégának a címre érkeznie. Az időszűkítéssel feldobott címre szabálytalanul jelentkező kolléga az adott címet csak akkor kaphatja meg, ha nincs más a szűkítés előtti idő intervallumon belül.
- 5.1.4. A címre érkezésre rendelkezésre álló idő a visszaigazolástól indul
- 5.1.5. Amennyiben a diszpécser olyan helyre keres autót, ahol a címfeldobás „sorompón belül” bemozdással kezdődik (pl. Budai vár, Margitsziget, stb.), úgy a címre jelentkező kollégának a címre 5 percen belül meg kell érkezni. Amennyiben sorompón belüli jelentkező hiányában a diszpécser a sorompót jelöli meg mérési pontként, úgy a sorompón történő áthaladás után 5 perc áll rendelkezésre a címre érkezésre.
- 5.1.6. Aki szabálytalanul jelentkezik a címre (aláindul, 1 másodpercen belül 3-nál többet nyom, 1 mp-en túlnyom) az adott címet csak akkor kaphatja meg, ha nincs más jelentkező az adott időintervallumon belül, vagy ha másik, a címet felvevő kolléga azt a későbbiekben visszaadja. Több autós rendelés esetén mindaddig kimarad, amíg van más jelentkező az adott időintervallumon belül. Amennyiben a kolléga rákérdez, mennyi idővel vette a címet, vissza kell venni és újra feldobni.

5.1.7. Előrendelés kiadása:

Az előrendelést az előrendelés idejét megjelölve, de azonnaliként dobja fel a címet a diszpécser. Az előrendelésre jelentkezés szabályai megegyeznek az azonnali rendelések felvételekor alkalmazottakkal. Aki szabálytalanul jelentkezik a címre és a diszpécser, vagy a számítógép kiállítja, csak abban az esetben kaphatja meg a fuvart, ha az előrendelés idejére más kolléga nem jelentkezik.

5.1.8. Vidéki címkiadás:

A címet a célállomás és a közvetlen rávezető út (utak) megjelölésével és a végcél megjelölésével a Pest megye táblához dobja fel a diszpécser. Több rávezető út megjelölése esetén a címet felvevő kolléga köteles közölni a diszpécserrel, melyik úton éri el a Pest megye táblát.

Amennyiben a kolléga Budapest közigazgatási határán túl jelentkezik a címre (kívül van a Pest megye táblán), vagy a rávezető utak valamelyikét, vagy a céltelepülés fehér tábláját kell elérnie a vállalt időn belül, megjelölve az elérési pontot. Természetesen jelentkezhet az a kolléga is a címre, aki a rávezető úton, vagy magán a céltelepülésen tartózkodik. Minden esetben meg kell azonban jelölnie a pontos tartózkodási helyét (pl. 10-es út 23-as km szelvény, vagy pl. Érd, Citromfa utca).

Vidéki címfeldobás esetén a kolléga minden esetben csak a diszpécser által meghatározott rávezető út (utak) Pest megye tábláját érheti el. Kivétel, ha táblán kívül van, ez esetben köteles a szabályzatban rögzítettnek megfelelő mérési pontot megjelölni. Amennyiben a címfelvétel során megjelölt mérési pont nem felel meg a követelményeknek, a diszpécser visszaveszi a címet.

5.1.9. Azonnali vidéki cím felvételekor minden esetben időajánlatot kell adni a várható címre érkezésre. Az időajánlattól való eltérést jelezni kell a reklamás diszpécsernek. Ennek elmulasztása esetén a REB a kollégával szemben címről késés miatt eljárást kezdeményez, és az összes körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt.

5.1.10. Olyan címeknél, ahol meg kell határozni a kollégának, hogy merről megy (Vidéki címek, Vár, Hajógyári sziget stb.) maximum 5 perccel a címfelvétel után, de legkésőbb a mérési pont eléréséig mindenki köteles jelezni a megjelölni kívánt mérési pontot.

5.1.11. A 4-es csatornát a teljes budai oldalon lehet használni, valamint felvehetők a 4-es csatornáról kizárólag a budai oldalról elérhető pesti címek is. A 4-es csatorna kizárólag címfelvételre szolgál, azon beszélgetést kezdeményezni csak indokolt esetben lehet.

5.1.12. Azoknál a címeknél, melyeknél a diszpécser elfogadás hiányában közli a fuvar végét (pl. reptérre utazik, vidéki végzés stb.), a korábbi gyakorlattól eltérően a végzés ismertetése után a diszpécser nem csökkenti az időt 2, illetve 5 percre, hanem a címet ismételt 10 perccel, negyed órával stb. dobja fel, melyre az érintett kollégák a címfelvételi szabályok szerint jelentkezhetnek. A külföldre irányuló fuvarok feldobását a jövőben a diszpécser a Kiemelt előrendelések címfeldobás szerint fogja elmondani (négyes csatornáról nem lehet nyomni). Azoknál a rendeléseknél, melyeknél a kollégának be kell jönnie a diszpécserközpontba járatengedélyért, a cím felvételét követően a diszpécser azt is közli a kollégával, hogy mikor kell az indulás előtt bejelentkeznie és a járatengedélyért bejőnie (ez legkésőbb a bejelentkezés időpontja előtt egy órával történhet). Amikor a fuvart felvevő kolléga bejön a diszpécserközpontba járatengedélyért, a szolgálatvezető ellenőrzi, hogy megfelel-e azoknak a feltételeknek, melyek a cím teljesítéséhez szükségesek (pl. hólánc, láthatósági mellény, stb.). Amennyiben a feltételek valamelyike hiányzik, a szolgálatvezető megtagadja a járatengedély átadását és a címet visszaveszi, melyet azonnaliként újra feldobnak. Más jelentkező hiányában a szolgálatvezető az összes körülményt figyelembe véve dönt. A hiányos feltételekkel kiálló kollégát a REB szankcionálja és az összes körülmény figyelembevételével egyedileg dönt. A fenti meghatározás 1 órán belüli feldobás esetén érvényes.

5.1.13. Táblázás csak a repülőtéren kötelező. Minden egyéb táblázás feldobásra kerül.

5.2. Csendes címkiadás:

5.2.1. A City Taxihoz beérkező rendelések kiadása a kollégáknak a csendes címkiadó rendszerrel történik. Azon címek, amelyek valamilyen okból nem így kerülnek kiadásra, a hagyományos módon (félcsendes) URH rádión keresztül, vagy a „3-ik oldalon” kerülnek kiközvetítésre. Azoknál a címeknél, melyeket a kollégák elengedtek, majd a diszpécser feldobja, és nem talál autót, köteles az elengedés sorrendjében megszólítani a kollégákat, és aki nem jelentkezik azt kiléptetni.

- 5.2.2. A csendes címkiadás szabályozása érdekében hozott vezetőségi határozatok megsértése első esetben könnyű vétség. Amennyiben a vezetőségi határozat megsértése jogosulatlan előnyszerzés érdekében vagy más kolléga kárára történik, a REB kollégákkal szembeni etikátlan magatartás témakörében jár el. Szankció: minden esetben nem megváltható letiltás.
- 5.2.3. Taxi üzemmódban a tabletnek és a POS terminálnak mindig bekapcsolt és bejelentkezett státuszban kell lennie. A központ címet csak bejelentkezett tablet esetén közvetít ki (félcsendesen is). Szigorúan tilos a tableten /hardveresen, szoftveresen stb./ olyan változtatást eszközölni, amely bármely módon befolyásolhatja a címfelvételt, illetve használójának a többi kollégához képest előnyt biztosít. Szankció: minden esetben nem megváltható letiltás
- 5.2.4. A tabletnek és a POS terminálnak üzemszerű működtetése a taxi gépkocsivezető feladata és felelőssége. A tableten munkavégzés közben tilos a beállításokat módosítani /kivétel diszpécser központ utasítása/.
- 5.2.5. Tilos a tabletet más kollégának átadni. Szankció: Ennek megsértése első esetben könnyű vétség
- 5.2.6. Munkavégzés befejezésekor kötelező a tabletet kiléptetni a City Taxi rendszeréből. A tablet kezelés szabályaival kapcsolatos vétségek esetén a REB az összes körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt. Szankció: minden esetben nem megváltható letiltás

5.2.7. Cím kiadása és kezelése csendes üzemmódban:

- 5.2.7.1. Csendes üzemmódban csak a tablet szabad állapotában küld ki a rendszer címet. Félcsendes üzemmódban kizárólag a tablet szabad, illetve foglalt állásában lehet címet felvenni.
- 5.2.7.2. A fuvar elfogadásától annak végeztéig a tabletnek foglalt állásban kell lennie. Az e-taxi elszámolásos fuvaroknál több célállomás esetén a „köztes” cím gomb használata kötelező a címek megjelölésére. Mivel a rendszer rögzíti a fuvar kezdetének, a köztes címeknek, és a végzésnek a pontos helyét, ezért ennek kezelésére mindenkinek fokozott figyelmet kell fordítania.
- 5.2.7.3. A cím érkezésekor a kerület, utca név, házszám és a megrendelő neve látható. A képernyőn az ELUTASÍT felirat pirossal, az ELFOGAD felirat zöld színben jelenik meg.
- 5.2.7.4. Cím érkezésekor annak elfogadására 8 másodpercen belül van lehetőség.
- 5.2.7.5. Egymás után történő cím átengedése vagy elutasítása esetén a harmadikat követően a rendszer kilépteti a kollégát. A rendszer mindig figyelmezteti a kollégát arra, hogy elengedte a címet.
- 5.2.7.6. Az utcáról történő rendelés esetén a megrendelő érdekét szem előtt tartva a diszpécser félcsendes módban keres szabad autót.
- 5.2.7.7. Vidéki címkiadás: Vidéki fuvar vállalása a közigazgatási határtól számított 30 kilométeren belül kötelező. Azon vidéki címek esetében, melyeknél a címhez rendelt tömbben nincs szabad autó a rendszer a reptér sort figyelmen kívül hagyva a kiállási cím 10 km-es távolságán belül Budapest határán kívül tartózkodó legközelebbi szabad gépkocsinak ajánlja ki a címet. Amennyiben így sem tudja értékesíteni a diszpécser a címet, a félcsendes címkiadás szabályai szerint azt feldobja.
- 5.2.7.8. A „3-ik oldal” címfelvételére a csendes címkiadás, és címviisszaadás szabályai érvényesek.
- 5.2.7.9. Sikertelen csendes címkiadás után a címek egyszerre kerülnek a diszpécser elé, valamint a harmadik oldalra.

a.,

5.3. Címek visszaadása:

5.3.1. Félcsendes címkiadás esetén:

- 5.3.1.1. Címviisszaadás, amikor a kapott cím visszaigazolása után adja vissza a kolléga a címet.
- 5.3.1.2. Címet visszaadni letiltás nélkül csak a kolléga által ígért időn belül lehet.
- 5.3.1.3. A korábban – 2, 5 perces időintervallummal – felvett és később visszaadott címet a címet visszaadó kolléga csak abban az esetben kaphatja meg ismét, ha nincs más jelentkező 5 percen belül. A 10-15 stb. percen túli időintervallummal felvett és később visszaadott címet a kolléga akkor kaphatja meg

ismét, ha nincs más jelentkező 2 percen belül.

5.3.1.4. Amikor valaki visszaad egy címet vagy belekap és a címet másik kolléga veszi fel, majd Ő is visszaadja, akkor, aki elsőnek felvette azonnali rendelésnél, az általános szabályok szerint kaphatja meg újra. Tehát nem minősül új címnek.

5.3.1.5. Egy cím többszöri visszaadása esetén a diszpécser köteles figyelembe venni az utas érdekeit. Amennyiben a cím első kiadásától több, mint 9 perc telt el, a címhez legközelebbi autót kell küldenie. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy régi címnél olyan is megkaphatja a címet, aki azt korábban már visszaadta.

5.3.1.6. Előrendelés visszaadása:

- Amennyiben valaki visszaadja az előrendelést, csak abban az esetben kaphatja azt újra meg, ha rajta kívül nincs más jelentkező az előrendelés időpontjára.
- Ha valaki visszaadja az előrendelést és az előrendelés időpontjára nem tudunk City Taxit küldeni, az eredetileg címet felvevő kollégával szemben jár el a REB és az összes körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt.

5.3.1.7. Időszűkítéses címek visszaadása:

- Az időszűkítéssel felvett címek visszaadásával és újbóli felvételével kapcsolatos szabályok megegyeznek a normál időintervallummal felvett és visszaadott címekéivel.
- A felvett időintervallumhoz képest késői címviisszaadás, késés esetén a szűkítéses címről való késés szabályai szerint kell eljárni.
- Időszűkítéses címről késés esetén minden megkezdett 10 másodperc 5 nap nem megváltható letiltást eredményez.

5.3.2. Csendes címkidadás esetén:

Az elfogadott címet egy percen belül indoklás nélkül vissza lehet adni, amennyiben az ígért időn belül vagy az előrendelés idejére van más, aki elviszi. A diszpécser nem veszi vissza a címet, amennyiben URH-n sikertelen a cím kiközvetítése. A cím visszaadásakor a kolléga a sor végére kerül. Egy percen túl a cím csak rendkívüli esetben (forgalmi akadály és műszaki ok) adható vissza.

5.4. Irányított címkidadás:

5.4.1. Csendes címkidadás esetén:

5.4.1.1. Az irányított címkidadás során kapott címet csak alapos indokkal lehet visszaadni.

5.4.1.2. A cím a diszpécser elé kerül, aki azt feldobja 5-10-15 perccel. Amennyiben ez a kísérlet is eredménytelenül zárul, abban az esetben szerződött, vagy kiemelt partner esetén, illetve a City Taxi üzleti érdekeit figyelembe véve kötelező az irányított címkidadás alkalmazása!

5.4.2. Félcsendes címkidadás esetén:

5.4.2.1. Amennyiben egy címet a diszpécser nem tud eladni, a következőkre van lehetősége, egyben köteles is megtenni mindent a cím eladása érdekében:

- Valós cím van a közelben, de a ténylegesnél több autót kér, majd a „felesleges” autókat átirányítja az eladhatatlan címekre.
- A diszpécser odaküldheti a nehezen eladható címre a kollégát, ha az egy másik, ahhoz közeli címre már jelentkezett.
- Feldob egy nem létező rendelést a közelbe és az arra jelentkező kollégát az eladhatatlan címre elküldi.

5.4.2.2. Amennyiben a kolléga nem hajlandó az irányított címkidadás során elvinni a címet a REB az összes körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt. Szankció: minden esetben nem megváltható letiltás

5.5. A reptéri sorban állás szabályai:

4

5.5.1. A „B” sor virtuális körzetében (991) tetszőleges helyen lehet várakozni. Az „A” sor feltöltése az első 5 kolléga számára kötelező, mely a diszpécser segítségével vagy a táblagépen megjelenő elfoglalt pozíciója alapján önállóan történik. A sorból, ha valakit kivesznek, mert nincs előtte a sorban az adott feltételekkel autó, és 6 kilométeren belülre vagy a HungaroControllhoz /XVIII. Iglo utca/ viszik, a fuvarteljesítés után ismét elfoglalhatja korábbi helyét a sorban, illetve ha mindenki elfogyott, akkor az első helyet. A tilalmi időszakban a reptéren és környékén várakozó (akár pihen vagy kijelentkezett állapotban) nem szövetkezeti tag kollégákkal szemben a Szövetkezet üzleti érdekének figyelmen kívül hagyása miatt a REB eljárást kezdeményez.

Kiegészítés : A REB a 6 kilométert a Google maps alapján a kilépési sorompótól számítja.

5.5.2. A repülőtér sorból kiadott vidéki fuvar a közigazgatási határtól számított 30 kilométeren belüli végzés esetén nem utasítható vissza.

5.5.3. A taxiállomáson a sorban állás és a fuvarvállalás a Fővárosi Taxirendelet és a BKK irányelvei alapján kell, hogy megvalósuljon.

5.5.4. Ügyintézővel kapcsolatos fuvarokat a rendszer csak annak közvetít ki, aki ezt előzőleg vállalta. Rájuk viszont akár csendes, akár félcsendes üzemmódban kapták a fuvart, fuvarkénszer vonatkozik. Nem vonatkozik a fuvarkénszer az ügyintézős kollégára abban az esetben, ha az ügyintézővel kapcsolatosan valamely költséget a megrendelő a taxissal előre kívánja kifizettetni. Abban az esetben, ha irányított címkidásra kerül sor, azok a kollégák, akik úgy regisztráltak, hogy azt nem vállalják, csak abban az esetben kötelező a fuvart teljesíteni /kivéve egészségügyi okok/, ha azonnali rendelésnél a diszpécser 15 perccel, illetve előrendelésnél, ha az előrendelés idejére nem talál más jelentkezőt. Fuvarkénszer vonatkozik a kollégákra, amennyiben a címen derül ki, hogy a fuvar ügyintézés lesz. Ilyen esetben fuvarmegtagadásakor, a REB az összes körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt. Szankció minden esetben nem megváltható letiltás.

5.6. A Tablet kezelés szabályai:

5.6.1. Az adatkommunikáció, illetve a GPS jel 10 percen túli kimaradása esetén a rendszer kijelentkezeti a Tabletet. Ha a képernyőn „a diszpécser kijelentkezett” felirat látszik, úgy minden esetben újra kell indítani a Citys alkalmazást. A GPS vevő kikapcsolása fuvarteljesítés közben (foglalt állapotban) tilos. Szabad állapotban sem kapcsolható ki a GPS vevő 9 percnél hosszabb időtartamra (pl. körzethatáron autózva). A GPS jel kimaradása miatti leszakadások esetén a diszpécser csak abban az esetben állítja helyre az eredeti sorrendet, ha az egyértelműen megállapítható, illetve ha GPS jele a kollégának átkerül egy másik tömbbe, kivéve azt az esetet, ha körzethatáron autózik vagy várakozik /melyet a diszpécser kontrollálni tud a számítógépen/ a kollégát miután a diszpécser megállapította eredeti pozícióját, köteles őt oda visszatenni. A Tabletre szigorúan tilos olyan programokat telepíteni, melyek a Citys alkalmazás (címkidó program) működését előnyszerzés érdekében befolyásolhatják (pl. betűméret változtatását, GPS pozíciót manipuláló programok stb.).

A tilalom megszegése súlyos vétség, a REB minden esetben kollégákkal szembeni etikátlan magatartás témakörében jár el.

A City Taxi jogosult bármely kolléga tabletjét ellenőrzés céljából elvenni. Az ellenőrzés ideje alatt köteles csere tabletet biztosítani.

5.6.2. Címet a központ, félcsendes üzemmódban is csak a bejelentkezett kollégáknak közvetíthet ki. A címet a diszpécser csak abban az esetben adhatja oda a be nem jelentkezett kollégának, ha 10 percen belül nincs jelentkező az adott címre. Ez esetben haladéktalanul be kell jelentkezni, mert a cím minden esetben a Tabletre érkezik.

5.6.3. Előrendelés esetén a rendelés címére legkésőbb az előrendelés időpontjában kell megérkezni. Azonnali rendelés esetén a központ által ígért időn belül kell a címre érkezni. Amennyiben a kolléga nem ér oda az ígért időn belül, köteles a központnak jelezni és amennyiben ez a késői címre indulásra vezethető vissza, REB behívót von maga után. Első esetben könnyű vétség.

5.6.4. A cím elfogadásakor a rendszer automatikusan FOGLALT állapotba tesz. A fuvar végeztével a FUVAR VÉGE gomb megnyomásával kerülhet a kolléga ismét SZABAD, azaz fuvar kész állapotba. Szigorúan tilos utassal a Tabletet SZABAD, azaz fuvar kész állapotban tartani! A Tablet SZABAD-ra kizárólag az utas kiszállása és a csomagjainak átadása után kapcsolható, ez a szabály még a repülőtéren is érvényes, a taxiban tartózkodó utas esetén nem lehet SZABAD állásban a Tablet. /családtag, vagy állandó fuvar esetén sem/

- 5.6.5. Utcai leintés esetén az UTCAI LEINTÉS gomb használata minden esetben kötelező, annak érdekében, hogy esetleges e-csekkes elszámoláskor a cím átküldhető legyen a POS-ra, illetve a fuvaradatok rögzítésre kerülhessenek. Amennyiben az utcai leintés gomb használatát követően kiderül, hogy nem történt tényleges fuvarfeljesítés, a REB eljárást kezdeményez.
- 5.6.6. A rendszer kizárólag a Tablet SZABAD állása esetén közvetít ki címet, félcsendes módban azonban FOGLALT állapotban is felvehető a cím.
- 5.6.7. E-csekkes elszámoláskor a címet minden esetben át kell küldeni a POS-ra. Az elszámolást követően SZABAD-ra kell tenni a Tabletet.
- 5.6.8. A REB a tablet kezelésével kapcsolatos problémák kivizsgálása esetén a rendszergazda állásfoglalását is figyelembe veszi a döntés meghozatalánál. Általános szabály, hogy amennyiben a rendszergazda nem tudja kiolvasni a kolléga tabletjából a log fájlokat, ezekben az esetekben a szerver oldalról kapott adatok alapján hozza meg döntését a REB. A szabályokat be nem tartó kollégákat - amennyiben az jogosulatlan előnyszerzés érdekében, vagy más kolléga kárára történik - a REB kollégákkal szembeni etikátlan magatartás témakörben marasztalja el.
- 5.7. Rosszpontrendszer:
Naponta (0-24) legfeljebb 3 rosszpont gyűjthető. A negyedik rosszpont 24 óra letiltással jár. A letiltás hetente (hétfő 0 órától vasárnap 24 óráig) egyszer (kizárólag a heti első) megváltható. A 24 óra letiltás a negyedik rosszpont begyűjtésének időpontjától indul, az érintett kolléga ez idő alatt csak letiltottként jelentkezhet a címre.
Rosszpont az alábbi esetekben jár:
1. Saját körzeten belüli cím elutasítása, vagy el nem fogadása esetén
2. Bármely cím visszaadása esetén, beleértve a belekapást is
Nem jár rosszpont, ha a címet a diszpécser az utas érdekét figyelembe véve veszi vissza. Ebben az esetben a kolléga a korábbi helyére kerül vissza.

Címre érkezés szabályai, mérési pontok fogalma, kapcsolatfelvétel:

6.1. Fuvar kész állapot:

A taxi gépkocsi és vezetője akkor tekinthető fuvar kész állapotban lévőnek, ha a gépkocsi külső-belső tisztasága megfelel a City Taxinál elvárt követelményeknek, a gépkocsivezető öltözete megfelel a taxi gépkocsi kategóriájában előírtaknak, a kolléga taxiórája SZABAD jelzést mutat, a tableten pedig bejelentkezett a státusza. A fuvar kész állapothoz tartozik minden kolléga működőképes mobiltelefonja. (táblázás, talált tárgyak, ügyintézés, illetve egyéb más módon nem megoldható helyzetek kezelése miatt)

6.2. Címre érkezés:

A felvett címre, vagy mérési pontra a gépkocsivezetőnek az általa vállalt időn belül fuvar kész állapotban kell megérkeznie, illetve – a cím előtti parkolási lehetőség hiányában – a cím előtt el kell haladnia. Ezt követően, miután taxi gépkocsijával a közlekedés biztonságának veszélyeztetése nélkül le tudott parkolni, azonnal meg kell kezdenie az utas keresését. A megrendelő felkutatását lehetetlenné tévő körülmény hiányában az utas keresésének elmulasztása könnyű vétségnek minősül, ismétlődés esetén az elbírálás szigorodik. A diszpécserközpont által kiközvetített fuvar felvevő kollégát a visszaigazolás időpontjától kezdődően – alapos és elfogadható indok hiányában, illetve a fuvarmegtagadás jogszerű eseteit kivéve – szerződéskötési kötelezettség terheli (fuvarkényyszer). Ennek értelmében a diszpécser engedélye nélkül a felvett címet elhagyni nem szabad. Engedély nélküli cím elhagyás REB behívót von maga után!

Kiegészítés: Rendeléseink jelentős többségében adott a lehetőség a telefonon való kapcsolatfelvétellel (hívható). A diszpécser segítségét kérni (táblagépről kezdeményezett reklamációval) kizárólag abban az esetben lehet, ha az utas telefonos keresése, vagy a személyes kapcsolatfelvétel sikertelen.

6.3. Mérési pont:

- 6.3.1. A később felsorolt kivételektől eltekintve a mérési pont az a hely, amit a diszpécser az adott cím kiadásakor a címfeldobás alkalmával megjelölt (kerület, utcanév, házszám).
- 6.3.2. Abban az esetben, amikor a diszpécser által kiadott cím alatti épülecsoport egy – kapuval, vagy sorompóval ellátott – bejáratral rendelkezik, úgy ez a bejárat (sorompó) tekintendő a mérési pontnak. Pl.: Csillebérci úttörőtábor, Árnypark, Margitsziget.
- 6.3.3. Amennyiben az adott objektum több bejáratral rendelkezik, úgy a címfeldobáskor a diszpécser által meghatározott, ennek hiányában a cím felvétele után, a visszaigazolás alkalmával a címet felvevő

kolléga által megjelölt bejárat tekintendő a mérési pontnak. Pl.: Budai Vár

- 6.3.4. Szállodáknál, illetve egyéb, vendéglátó-ipari helyiségeknél, bevásárlóközpontoknál – ha a diszpécser másként nem határozza meg – a főbejárat tekintendő a mérési pontnak. A szállodáknál, illetve egyéb intézményeknél, amelyeknél gépkocsi felhajtó van, a mérési pont a felhajtó bejárata.

Óraindítás szabályai:

- 7.1. Azonnali rendelés esetén a taxaméter elindítása a címre érkezést követően a diszpécser szolgálat által kijárlott és a megrendelő által elfogadott időpontban történhet.
- 7.2. A címkidadásig eltelt idő beleszámít az ígért időbe ezért azt minden esetben figyelembe kell venni.
- 7.3. Előrendelés esetén az előrendelés idejekor kell a taxiórát indítani, kivétel, ha az utas által a taxi igénybevétele a kolléga címre érkezését követően, már az előrendelés ideje előtt megkezdődik (utas beszáll, és az utazás megkezdődik).
- 7.4. A vidéki fuvarozás és órakezelés szabályait a vezetőségi döntés szabályozza.
- 7.5. Taxiórával kapcsolatos egyéb rendelkezések:
A taxiórának mindig a pontos időt kell mutatnia. Maximális eltérés +/- 5 perc lehet, kivéve az egyes taxaméter típusoknál a tavaszi, őszi idő átálláskor meglévő 1 órás különbséget. Tekintettel arra, hogy a taxaméter által mutatott idő előrendeléseknél vitás esetben fontos adat lehet, a taxaméter ilyen jellegű pontatlanságából eredő károkat a taxiórát üzemeltető kollégának kell viselnie. Ugyanakkor, mivel a taxaméter idejének pontatlansága akár visszaélésekre is alkalmat adhat, az 5 percnél nagyobb eltérést a REB a könnyű vétségek körében szankcionálja.

Kárpótlási cím:

8.1. Kárpótlási cím jár:

- 8.1.1. Ha a kollégát a címről lemondják (független attól, hogy mennyi idő telt el a visszaigazolástól).
- 8.1.2. „Megégés” esetén azonnali cím és előke is adható.
- 8.1.3. A kárpótlási címet félcsendes üzemben két óra időtartamig lehet felhasználni. *Csendes üzemmódban 30 percen belül a megégés helyén a szomszédos körzetekben, illetve ahol a kolléga címet kapta plusz azokban a körzetekben melyeket legrövidebb útvonalon érintene vagy érintett a kapott címig.* Kivétel ez alól a reptéri sor. Nem jár kárpótlási cím annál az időajánlatos címnél, ahol a megrendelő vonalban van, és nem fogadja el a központ által ígért idő.
- 8.1.4. Amennyiben a felvett cím nem valós vagy nem létező, a kollégát megégettnek kell tekinteni.

8.2. A reptéri sorban történő megégés:

- 8.2.1. A sor elsőként megégett kollégát a következő soros cím megilleti.
- 8.2.2. A sorból a különleges igényeket (kategória, kombi stb.) teljesítő kollégák, megégés esetén eredeti helyükre állhatnak vissza, amennyiben nem elsőként kapták a címet, ha közben az előtte lévők elfogytak, akkor elsőnek.
- 8.2.3. Sorból kiadott táblázás esetén az a kolléga is visszaállhat a helyére, aki leszámllázta a meghíúsult fuvar összegét.
- 8.2.4. A reptéri táblázással megégett kolléga, csak akkor köteles elvinni a következő táblázást, ha a diszpécser nem tudja másnak kiadni! (sorból, vagy feldobva) A reptéri táblázás esetén, megégésnek azt tekintjük, amikor a diszpécser nyugtázza ezt a tényt.
- 8.2.5. Amennyiben a reptéri sor üres, vagy a sorban nincs a kívánságnak megfelelő autó, a címet az utcáról felvevő kolléga megégése (lemondása) esetén beállhat sor elsőnek.
- 8.2.6. Aki a reptéri sor körzetéből nem reptéri címet vesz fel és megég, visszaállhat a korábbi helyére.

8.4. A címre érkezési idő, kárpótlási cím esetében:

- 8.4.1. A 2, 5 és a 10 perces feldobások esetén 10 percen belül kell a címre érkezni.
- 8.4.2. A 15, 20 perces feldobásoknál mindig az adott időn belül kell a címre érkezni
- 8.4.3. Kárpótlási címet a Diszpécser is felajánlhat, de a kolléga is jelentkezhet rá szóban a számára megfelelő cím feldobásakor („Jó lenne” illetve hívószám egyszeri bemondásával). Ha a diszpécser az ilyen jelentkezést esetleg nem hallja meg, de a többi kolléga megerősíti, hogy a kolléga jelentkezett szóban a rendelésre, azt számára oda kell adni.

9. Megrendelővel, utassal szembeni magatartás:

9.1. Általános szabályok:

- 9.1.1. A City Taxisnak a megrendelővel, illetve az utassal szembeni viselkedését az általános elvárásokon túl, fokozott udvariasság és választékosság kell, hogy jellemezze!
- 9.1.2. A taxi gépkocsivezetőnek az utassal szemben feltétlenül udvarias és segítőkész magatartást kell tanúsítania, különösen a beteg, mozgáskorlátozott, idős, vagy kisgyermekkel utazó személyek esetén.
- 9.1.3. A taxi gépkocsivezető köteles az utasnak segítséget nyújtani a be- és kiszállásnál.

9.2. Az utas poggyászának szállítása:

- 9.2.1. Az utas a gépkocsi terhelhetőségének határáig kézipoggyászt vihet magával.
- 9.2.2. A poggyászszállítás megtagadható:
- Olyan tárgy esetében, melynek szállítását jogszabály vagy hatóság tiltja
 - Tömegénél, vagy méreténél fogva szállításra alkalmatlannak minősül
 - Lőfegyver, vagy bármely más, támadásra és sérülés okozására alkalmas eszköz esetében. (kivéve az erre engedéllyel rendelkezőket)
 - Amennyiben a poggyász a gépkocsit beszennyezheti, vagy megrongálhatja.
- 9.2.3. A taxi gépkocsivezető köteles az utas csomagjait a csomagtartóban elhelyezni.
- 9.2.4. A taxi szolgáltatás fuvardíja a csomagok gépkocsi mellől a csomagterbe történő bepakolását, illetve a fuvar végeztével a csomagteréből a taxi mellé történő kirakodását foglalja magában.
- 9.2.5. Amennyiben az utas nem kézi poggyász szállítása céljából szándékozik tetőcsomagtartós vagy kombi taxit igénybe venni, úgy a gépkocsivezető felelőssége eldönteni, hogy az adott fuvar vállalja-e, vagy sem. Fontos tudni, hogy a taxi szolgáltatás nem terjed ki a megrendelő kézi poggyásznak nem minősülő tárgyainak (kisbútor, szőnyeg, falikép, tükör, hangszerek, stb.) szállítására.
- 9.2.6. A taxi utasterébe bevitt kézi poggyász őrzése az utas kötelessége. A gépkocsi utasterében nem szabad elhelyezni olyan csomagot, tárgyat, mely a gépkocsi belsejét megrongálhatja, beszennyezheti, vagy a gépkocsivezető bármely irányban való kilátását zavarja, illetve elhelyezése egyéb okból balesetveszélyes.
- 9.2.7. A gépkocsi utasterében el nem helyezhető tárgyakat a gépkocsi csomagtartójában kell elhelyezni. A csomagterben történő rakodás, valamint a rakomány elhelyezésével és rögzítésével kapcsolatos KRESZ szabályok betartása a gépkocsivezető felelőssége.
- 9.2.8. A taxi gépkocsi tetején poggyászt csak abban az esetben szabad szállítani, ha a gépkocsira tetőcsomagtartó van felszerelve. A taxi gépkocsivezető az átvett csomagokat úgy köteles elhelyezni, rögzíteni, hogy azok a gépkocsiból (ról) ki (le) ne essenek, illetve ne szenvedjenek sérülést. A KRESZ szabályainak betartása ilyenkor is a gépkocsivezető felelőssége.
- 9.2.9. A csomagok rögzítése és kibontása során fokozott óvatossággal kell eljárni, ügyelve arra, hogy ne következhesen be személyi sérülés.
- 9.2.10. Segítség nélkül női gépkocsivezető 20 kg-nál, férfi gépkocsivezető 40 kg-nál nagyobb súlyú tárgyak be- és kirakodására nem kötelezhető.

- 9.2.11. A fuvar végeztével a taxi gépkocsivezető köteles az utasnak lehetőséget biztosítani arra, hogy a gépkocsi csomagtartójába történő bepillantással csomagjainak hiánytalanságáról meggyőződhessen.

9.3. Megrendelővel szembeni magatartás:

- 9.3.1. A gépkocsivezető részéről a hangnemet maximális udvariasság jellemezze a köszönés, megszólítás, társalgás terén.
- 9.3.2. Közgyűlési határozat értelmében TILOS bárminemű nemtetszés nyilvánítás a fuvar minőségével, fizetési móddal kapcsolatban! E témakörben érkező utas panasz esetén a REB utassal szembeni etikátlan magatartás miatt az összes körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt. Büntetési tétele minden esetben nem megváltható letiltás.
- 9.3.3. Az utassal beszélgetést kezdeményezni, erőltetni nem illendő! A kialakult társalgásban a gépkocsivezető a megfelelő hangnemben, bizalmaskodás és tolakodás nélkül, az utas hangulatához alkalmazkodva vehet részt, amennyiben az a vezetésben nem zavarja.
- 9.3.4. Műsorszóró rádiót, magnót csak az utas előzetes beleegyezésével szabad működtetni.
- 9.3.5. Rádiótelefonon hívást kezdeményezni az utas jelenlétében csak nagyon fontos esetben szabad. A bejövő hívás fogadása után a beszélgetést a lehető legrövidebb időn belül be kell fejezni.
- 9.3.6. A Fővárosi határozat értelmében a gépkocsiban a taxi gépkocsi vezetőjének és utasának dohányozni tilos.
- 9.3.7. Nem dohányzó rendelést követően, dohányzással kapcsolatos utas panasz esetén, a szankció első esetben 5 nap nem megváltható letiltás. 1 éven belüli ismétlődés esetén az elbírálás szigorodik.

9.4. Útvonalválasztás:

- 9.4.1. Az utastól beszállás után, de még a fuvar megkezdése előtt meg kell kérdezni az úti célt. Ennek ismeretében és a forgalmi viszonyok függvényében a legrövidebb, illetve a viteldíj-kímélés szempontjából legcélszerűbb útvonalat kell választani, majd ismertetni kell az utassal a gépkocsivezető által optimálisnak tartott útvonalat. A forgalmi dugókra és egyéb, az útvonal megválasztása szempontjából lényeges akadályokra az utas figyelmét minden esetben fel kell hívni. Közel egyenértékű választható útvonalak esetén az utas döntését kell kérni. Ezt követően az utas által elfogadott, vagy kért útvonalon kell a fuvart lebonyolítani.
- 9.4.2. A 9.4.1. alatt részletezettektől való bármely eltérés esetében téves útvonalválasztás valósulhat meg.
- 9.4.3. A taxi gépkocsivezető nem köteles a fuvart teljesíteni olyan útvonalon, melyet veszélyesnek tart, vagy a gépkocsi állagát veszélyezteti.
- 9.4.4. Amennyiben az utas továbbszállítása az eredetileg megállapított útvonaltól eltérően csak kerülő úton lehetséges és az utas ilyen körülmények között is igényli a fuvar teljesítését, úgy a kerülőút miatt felmerülő többlet költséget megfizetni köteles.

9.5. Egyéb rendelkezések:

- 9.5.1. A nem fizető, vagy garázda utasokkal szemben tartózkodni kell a jogos önvédelmet meghaladó reakcióktól. Az önbíráskodás semmilyen körülmények között nem indokolt.
- 9.5.2. A taxi gépkocsivezető vezetési stílusát jellemezze a KRESZ szabályok maradéktalan betartása, a defenzív vezetési elv. A forgalomban való részvétele ne keltsen félelmet az utasban. Legyen határozott, de mellőzze a durvaságot és erőszakot. A City Taxi felségjeleit viselő gépkocsi a forgalomban a Szövetkezetet képviseli, ezért különösen fontos, hogy a taxi gépkocsivezető kerülje a közlekedés többi résztvevőjével a konfliktushelyzet kialakítását. Azokkal a kollégákkal szemben, akik a City Taxi üzleti megítélését bármilyen okból veszélyeztetik a REB eljár. Szankció: minden esetben nem megváltható letiltás.
- 9.5.3. Az „abszolút nem dohányzó” rendelés esetén kizárólag nem dohányzó sofőr küldhető!

A fuvardíj kifizetése, számlaadás:

- 10.1. A fuvar akkor tekinthető befejezettnek, ha az utast a taxi gépkocsivezető az utas által megjelölt helyre szállította, az utas a csomagjait hiánytalanul átvette, és a fuvardíjat kiegyenlítette.
- 10.2. A fuvardíj kiegyenlítése történhet:
 - Készpénzben
 - A City Taxinál rendszeresített Utazási Utalvánnyal
 - Bankkártyával
 - „Elismervény taxi fuvardíjról” nyomtatvány (ún. taxi csekk) kitöltésével
 - Utólagos kifizetéssel a Szövetkezet pénztárában, vagy meghatározott térítés ellenében megrendelőnél.
 - E-csekkkel, illetve a POS terminálon rendszeresített fizetési módokkal
- 10.3. A készpénzben, az Utazási Utalvánnyal, illetve a bankkártyával történő fizetés esetén a taxi gépkocsivezető köteles az utas kérésére a fuvardíj összegéről készpénzfizetési számlát adni.
- 10.4. Számlaadásra kizárólag a City Taxinál rendszeresített, sorszám szerint nyilvántartott, kétpéldányos számlatömb illetve a NAV által elfogadott online számlázó programon keresztül kiállított számla használható .
- 10.5. A számla hiánytalan, helyes adatokkal történő kitöltése a taxi gépkocsivezető felelőssége. A szabálytalanul, illetőleg hiányosan, olvashatatlanul kitöltött számla miatti reklamáció esetén a REB a számlát kibocsátó taxissal szemben szabálytalan számlaadás vétsége miatt eljárást kezdeményez.
- 10.6. Az Utazási Utalványt a City Taxi pénztárában történő beváltása előtt minden gépkocsivezető köteles lepecsételni.
- 10.7. Nagyobb címletű készpénz bankjegyek felváltása a taxis feladata.
Olyan esetben, amikor megfelelő mennyiségű váltópénz hiányában ez problémát jelent, a gépkocsivezetővel szembeni elvárás az, hogy a helyzetet megfelelő módon kezelve, az utasnak lehetőleg a legkevesebb kellemetlenséget okozva oldja meg a problémát.
Ilyen esetben – miközben a taxis minden igyekezetével azon fáradozik, hogy a helyzetet megfelelő módon kezelje – lehetőség van az utas figyelmét udvariasan felhívni arra, hogy a jövőben a rendelés telefonon történő leadásakor vagy még a fuvar megkezdése előtt szíveskedjék jelezni, ha nagyobb címletű bankjeggyel óhajt fizetni. Az ilyen témájú figyelem felhívás soha nem lehet kioktató, nyegle stílusban megfogalmazott.

Talált tárgy kezelésének szabályai:

- 11.1. Amennyiben a gépkocsivezető az utas távozása után a taxi gépkocsiban valamilyen tárgyat, vagy értéket talál, úgy azonnal értesítenie kell a diszpécserközpontot.
- 11.2. A taxi gépkocsivezető a kocsijában felejtett tárgy megtalálásának pillanatában a talált tárgy felelős őrzőjévé válik, a Polgári Törvénykönyv vonatkozó rendelkezései alapján. A csomagtartóban maradt tárgya(ka)t a gépkocsivezető köteles az utasnak külön költség felszámítása nélkül haladéktalanul visszajuttatni.
- 11.3. Az utas által az utastérben felejtett tárgya(ka)t a gépkocsivezető a felmerülő költségekkel kapcsolatos előzetes megegyezést követően szolgáltatja vissza.
- 11.4. Nagyobb értékű talált tárgy visszaszolgáltatása alkalmával célszerű tanúk jelenlétéhez ragaszkodni, vagy az utassal írásban rögzíteni a tárgy visszajuttatásának tényét.

Kollégákkal szembeni magatartás:

- 12.1. A City Taxinál dolgozó kollégáknak a többi taxi gépkocsivezetővel szemben együttműködő, segítőkész és udvarias magatartást kell tanúsítania. Feltétlenül szükséges, hogy a taxi gépkocsivezető a vélt, vagy valódi sérelem esetén is tartózkodjon a durva szóváltástól, esetleg tettlegességtől.
- 12.2. A REB és a társadalmi reklámások ellenőrzési tevékenységének akadályozása súlyos vétségnek minősül.

- 12.3. Egyik taxi gépkocsivezető a másik taxi gépkocsivezetőt nem korlátozhatja munkavégzésében, taxiállomásról nem küldheti el.
- 12.4. Szigorúan tilos:
- Taxiállomást kisajátítani, nem rendeltetés szerint használni.
 - Agresszivitással, erőszakkal fellépni másik taxi gépkocsivezetővel szemben.
 - Az utasok jelenlétében történő vita, rendreutasítás, kioktató hangnem használata.
 - Tisztességtelenül alacsony árajánlatot tenni a másik vállalkozó kárára.
 - Fentiekén kívül még tilos minden olyan megnyilvánulás vagy cselekedet, mely a többi kolléga sérelmére, kárára történik.
- 12.5. Aki a cím vállalt időn belüli elérése érdekében megsérti a következőkben részletezett közlekedési szabályokat (záróvonal átlépése, osztott pályás úton való megfordulás, piros lámpán való áthajtás, behajtani tilos táblán való behajtás, betolatás) a kollégákkal szembeni etikátlan magatartás vétségét követi el.

A REB szankcionálási rendje:

13.1. Az elkövetett vétségek fajsúlyuk szerinti kategóriába sorolása:

- 13.1.1. Könnyű vétségek – figyelmeztetéstől 6 nap letiltásig
- 13.1.2. Súlyos vétségek – 7 naptól 12 nap letiltásig
- 13.1.3. 13 naptól 18 nap letiltásig, valamint az eset súlyosságától függően szerződésbontási javaslat a vezetőség felé.
- 13.1.4. A letiltás – annak mértékétől függetlenül – lehet megváltható, vagy nem megváltható. Megválthatóság esetén a kiszabott büntetési tételt egy összegben kell fizetni. A befizetés határideje az adott hónap tagdíjfizetésének utolsó napja. A megváltható letiltás díja: 1000 Ft + Áfa /nap
- 13.1.5. A diszpécser által kezdeményezett letiltás esetén a diszpécser kérdésére (fizeted vagy üled, vagy REB ülésre befáradsz?) a letiltott kolléga egy órán belül köteles választ adni és az adott választ később nem módosíthatja. A döntés meghozataláig a diszpécser tiltásba helyezi a kollégát. Amennyiben valaki a letiltás megváltása mellett döntött, és a büntetést a jelen szabályzatban meghatározott határidőig nem fizeti be a Szövetkezet pénztárába, tiltásba kerül mindaddig, amíg a letiltást be nem fizeti. A letiltást a REB valamely tagja, vagy REB tag intézkedése nyomán diszpécser oldhatja fel.
- 13.1.6. A szankciókkal kapcsolatos felfüggesztések bármilyen variációja (a büntetés egy részének, vagy teljes egészének felfüggesztése) lehetséges. A letiltott kolléga köteles a táblagépét pihen állásban tartani.
- 13.1.7. Amennyiben a REB a büntetés egy részének, vagy teljes egészének felfüggesztéséről rendelkezett, úgy a REB Határozatban meg kell határozni, hogy a felfüggesztett szankció milyen esetben lép életbe, és milyen időszakra vonatkozik. A REB által adható büntetés bármely témakörben nem haladhatja meg a legsúlyosabb vétségeknek alkalmazott szankciók mértékét.

13.2. A mindennapi munkavégzés során a kollégák által elkövethető hibák, és a különböző vétségek szankciójának témakörei:

- 13.2.1. A taxi gépkocsi és a taxi gépkocsivezető megjelenése
- 13.2.2. URH forgalmazás, éterfegyelem
- 13.2.3. Cím visszaadása
- 13.2.4. Megrendelővel, illetve utassal szembeni magatartás
- 13.2.5. Kollégákkal szembeni magatartás
- 13.2.6. Tablet kezelés

13.2.1. A taxi gépkocsi és a taxi gépkocsivezető megjelenése:

- 13.2.1.1. Jelen Szabályzat 3.3. pontjában leírt szabályok megsértése esetén, az öltözködési szabályok megsértésének büntetési tétele: első esetben könnyű vétség
- 13.2.1.2. A taxi gépkocsi, vagy a taxi gépkocsivezető megjelenésével kapcsolatos hiányosságok sorozatos ismétlődése esetén a City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet megítélésének veszélyeztetése, kiemelt kategóriás fuvarra nem megfelelő öltözetben történő kiállítás – jogosulatlan fuvarszerzés – esetén kollégákkal szembeni etikátlan magatartás miatt a REB a vétkes kollégával szemben eljárást kezdeményez. Büntetési tétele minden esetben nem megváltható letiltás.

13.2.2. URH forgalmazás, éterfegyelem:

- 13.2.2.1. Jelen Szabályzat 4. pontjában leírt szabályok megsértése esetén az éterfegyelmi vétség súlyosságát figyelembe véve a diszpécser, a REB tagja, vagy a Vezetőség tagja a kollégát figyelmeztetheti, illetve dönthet az azonnali letiltás alkalmazásáról és mértékéről, vagy a REB ülésén történő kivizsgálás és szankcionálás szükségességéről.
- 13.2.2.2. A diszpécser, reklamás kolléga, vagy a Vezetőségi tag által az URH csatornán kezdeményezett azonnali letiltás 2 – 24 órás időtartamú lehet.
- 13.2.2.3. Az éterfegyelem témakörében a REB egyedileg dönt. A kiszabott büntetés nem megváltható!
- 13.2.2.4. Az ebben a témakörben alkalmazott szankció kiegészülhet a REB által meghatározott frekvenciák használatának korlátozásával.

13.2.3. Cím visszaadása:

- 13.2.3.1. Belekapásnak nevezzük, amikor a diszpécser által feldobott címre jelentkező, és azt megkapó kolléga a cím visszaigazolása helyett azt bármilyen okból, vagy indoklás nélkül visszaadja.
- 13.2.3.2. Címvisszaadás, amikor a kapott cím visszaigazolása után adja vissza a kolléga a címet.
- 13.2.3.3. A korábban – 2, 5 perces időintervallummal – felvett és később visszaadott címet, a címet visszaadó kolléga csak abban az esetben kaphatja meg ismét, ha nincs más jelentkező 5 percen belül. A 10-15 stb. percen túli időintervallummal felvett és később visszaadott címet a kolléga szintén akkor kaphatja meg ismét, ha nincs más jelentkező 2 percen belül.
- 13.2.3.4. Az időszükítéssel felvett címek visszaadásával és újbóli felvételével kapcsolatos szabályok megegyeznek a normál időintervallummal felvett és visszaadott címekével.
- 13.2.3.5. Előrendelést az előrendelés ideje előtt visszaadó kolléga a címet csak abban az esetben kaphatja meg ismét, ha nincs más jelentkező az előrendelés idejére.
- 13.2.3.6. A felvett időintervallumhoz viszonyított késői címvisszaadás esetén a címről késés szabályai szerint kell eljárni.

13.2.4. Megrendelővel, illetve utassal szembeni magatartás:

- 13.2.4.1. Megrendelővel szembeni etikátlan magatartás
- 13.2.4.2. Szabálytalan poggyászkezelés
- 13.2.4.3. Túlkövetelés:
 - 13.2.4.3.1. Óraindítás szabályainak megsértéséből adódó
 - 13.2.4.3.2. Szabálytalan tarifa alkalmazásából adódó
 - 13.2.4.3.3. Téves útvonalválasztásból adódó
 - 13.2.4.3.4. Téves árajánlat miatti
 - 13.2.4.3.5. Taxaméter műszaki hibából adódó
 - 13.2.4.3.6. Szándékos túlkövetelés
- 13.2.4.4. Szabálytalan számlaadás, hibás, ill. hiányos számla kibocsátás
- 13.2.4.5. Fuvarhalmozás
- 13.2.4.6. Utas tévesztés
- 13.2.4.7. Címtévesztés
- 13.2.4.8. Engedély nélküli címelhagyás
- 13.2.4.9. Hanyag fuvarkezelés
- 13.2.4.10. Talált tárgy kezelés szabályainak megsértése

13.2.4.1. Megrendelővel, illetve utassal szembeni etikátlan magatartás:

13.2.4.1.1. Jelen Szabályzat 9. pontjában leírt viselkedési, magatartási normáktól való eltérés miatti utas panaszokat a REB kivizsgálja és minden esetben az összes körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt.

13.2.4.1.2. A megrendelővel, illetve utassal szembeni etikátlan magatartás *minden esetben nem megváltható letiltás.*

13.2.4.2. Szabálytalan poggyászkezelés:

Az utas poggyászának, illetve az ügyintézés alkalmával a gépkocsivezetőre bízott küldemény szabálytalan be- vagy kipakolásából, vagy a gépkocsivezető hibájából felróható hanyagság következtében bekövetkező káreseményekért a gépkocsivezető a felelős. Az e témakörbe tartozó vétségek: könnyű vétségek.

13.2.4.3. Túlkövetelés:

13.2.4.3.1. Az óraindítás szabályainak megsértéséből adódó túlkövetelés esetén első esetben a kártérítési kötelezettség mellett 5 nap megváltható letiltást kell alkalmazni. 2 éven belüli ismétlődés esetén súlyos vétségként kerül elbírálásra, és a letiltás nem váltható meg.

13.2.4.3.2. A szabálytalan tarifa alkalmazásából adódó túlkövetelés alatt azt értjük, amikor a taxi gépkocsivezető – figyelmetlensége miatt – nem a megfelelő tarifát alkalmazva teljesít fuvar. Első esetben a kártérítési kötelezettség mellett 5 nap nem megváltható letiltás alkalmazandó, 2 éven belüli ismétlődés esetén súlyos vétségként kerül elbírálásra, és a letiltás nem váltható meg, 3 éven belüli harmadik esetben a szankció szerződésbontás javaslat a vezetőség felé.

13.2.4.3.3. A téves útvonalválasztás nem szándékos cselekmény! Az ilyen úton megvalósuló túlkövetelés 30%-os mértékig könnyű, a fölött súlyos vétség. Büntetési tétele ennek megfelelően kerül meghatározásra, és a kártérítési kötelezettség megállapítása mellett minden esetben helyismereti oktatással egészül ki. Téves útvonalválasztás miatti utas panasz kivizsgálása során a REB az eljárás alá vont kollégát a City Taxinál rendszeresített helyismereti tesztlap kitöltésére kötelezheti, ennek eredményétől függően szakmai továbbképzés keretén belül további intézkedések foganatosíthatók. (Pl. heti rendszerességgel megtartott helyismereti oktatás, melyen a részvétel kötelezővé tehető)

13.2.4.3.4. Téves árajánlat: a fuvardíj előzetes megbecslése során előforduló, és a fuvar teljesítése után kiderülő túlkövetelés a megbecsült és előre kifizetett és a tényleges fuvardíj közötti különbség mértékétől függően lehet könnyű, vagy súlyos vétség. A gépkocsivezető *több mint* 30%-os eltérés esetén már köteles kezdeményezni a különbözet visszafizetését. Ez esetben a REB nem alkalmaz szankciót.

13.2.4.3.5. Műszaki hibából adódó túlkövetelés: a viteldíjjelző készülék fuvar közbeni meghibásodása esetén a fuvardíjjal kapcsolatban az utassal szóbeli megegyezést kell kezdeményezni és a pontos útvonal feltüntetése mellett számlát kell adni. Amennyiben a fizetendő összeg miatt vita alakul ki, akkor mindenképpen az utas javára kell dönteni, illetve az utas által felajánlott összeget kell elfogadni. A fuvar befejezése után további munkavégzés nem megengedett. A kolléga köteles taxiórát haladéktalanul megjavíttatni, és a javítási számlát a REB-nek bemutatni. Fentiektől eltérő magatartás esetén a REB egyedileg dönt az alkalmazandó szankcióról.

13.2.4.3.6. Szándékos túlkövetelésről abban az esetben beszélünk, amikor a szabálytalan, magasabb díjszabás alkalmazása nem a taxi gépkocsivezető figyelmetlensége, hanem szándékos, az utas megkárosítására törekvő, rosszhiszemű magatartása (pl. a viteldíjjelző készülék szabályos működésének – utólag beépített külső eszközzel elért – befolyásolása) következtében valósul meg. Szándékos túlkövetelés bizonyított esetében a szankció szerződésbontás javaslat a vezetőség felé.

13.2.4.4. *Szándékosan szabálytalan, valótlan adatokat tartalmazó számla kibocsátás esetén a szankció minden esetben nem megváltható letiltás.*

13.2.4.5. Fuvarhalmozás:

Fuvarhalmozásnak tekintjük és a megrendelővel, illetve utassal szembeni etikátlan magatartásnak minősítjük a taxi gépkocsivezető által kezdeményezett utas társítást, valamint azt az esetet, amikor valamely kolléga ügyintézéses fuvar közben más fuvar is elvállal. Kivétel: a diszpécser engedélyével összekapcsolt fuvarfeladatok teljesítése. *Első esetben könnyű vétség, ismétlődés esetén az elbírálás szigorodik.*

13.2.4.6. Utas tévesztés:

- 13.2.4.6.1. A diszpécserközponttól kapott címre érkezést követően az utazni kívánó utas jelentkezésekor a taxi gépkocsivezető a kapott név alapján köteles azonosítani az utast. Ennek megtörténte után kezdhető meg a fuvar.
- 13.2.4.6.2. Abban az esetben, amikor a rendelés recepción, vendéglátók esetében a felszolgálón keresztül érkezett, úgy a címet felvevő kolléga a lehetőségek szerint keresse meg a személyzetet az utas beazonosítása céljából. Amennyiben ez nem megvalósítható, ezt minden esetben jeleznie kell a reklamási diszpécsernek. Ha a kolléga taxijába beszállni kívánó utas a kapott névtől eltérő néven jelentkezik, úgy a fuvar a diszpécserrel történő egyeztetés után, a diszpécser engedélyével kezdhető meg.
- 13.2.4.6.3. Fentiek elmulasztása esetén utas tévesztés valósulhat meg, melynek büntetési tétele azonnali rendelésnél 3 nap megváltható letiltás.
- 13.2.4.6.4. Előrendelésnél történt utas tévesztés esetén az ügy a Kolléga távollétében is tárgyalható. Büntetése 3 nap megváltható letiltás. Hat hónapon belüli ismétlődésnél a letiltás nem váltható meg.
- 13.2.4.6.5. Hat hónapon belüli negyedik utas tévesztés esetén a konkrét vétségért járó letiltás mellett a REB hanyag fuvarkezelés miatt is eljárást kezdeményez a kollégával szemben.

13.2.4.7. Címtévesztés:

- 13.2.4.7.1. Címtévesztésnek nevezzük, amikor a kolléga a diszpécserrel kapott cím, vagy mérési pont helyett máshová érkezik, illetve – abban a hitben, hogy helyes címre érkezett – máshol várja az utast.
- 13.2.4.7.2. **Azonnali rendelésnél**, ha a címtévesztés ténye a kolléga által vállalt időintervallumon belül derül ki és a kolléga vállalja, hogy az eredetileg vállalt időintervallumon belül korrigálja hibáját, ezt megteheti.
- 13.2.4.7.3. Amennyiben a címtévesztésre a kolléga által vállalt idő letelte után derül fény, úgy az alábbiak szerint kell eljárni:
- A diszpécser a kollégától a címet visszaveszi, ezt követően a címviisszaadás szabályait kell követni.
 - A címtévesztésért járó büntetési tétel 3 nap megváltható letiltás.
- 13.2.4.7.4. **Előrendelés** azonnali rendelésként történő felvétele utáni címtévesztés esetén, amennyiben az előrendelés ideje előtt derül fény a címtévesztésre, úgy az azonnali rendelésen történő címtévesztésre vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.
- 13.2.4.7.5. Abban az esetben, ha az előrendelés idejének lejártá után derül fény a címtévesztésre, a REB az utas tévesztés előrendelésnél vétség elbírálásának szempontjai alapján hozza meg döntését.
- 13.2.4.7.6. Hat hónapon belüli negyedik címtévesztés esetén a konkrét vétségért járó letiltás mellett a REB hanyag fuvarkezelés miatt is eljárást kezdeményez a kollégával szemben.

13.2.4.8. Engedély nélküli címelhagyás:

A diszpécser engedély nélküli címelhagyás fuvarmegtagadásnak minősül, szankcióját a REB az összes körülmény figyelembe vételével határozza meg.

13.2.4.9. Hanyag fuvarkezelés:

Nem kellő körültekintéssel történő fuvarfelvétel, illetve fuvarjeljesítés. Ide soroljuk a könnyű vétségek sorozatos ismétlődését (pl. fél éven belül harmadik késés, fél éven belüli harmadik cím-, illetve utas tévesztés, vagy ezek kombinációjából fél éven belül 3 vétség). Elbírálása első esetben a könnyű vétségek körébe tartozik.

13.2.4.10. Talált tárgy kezelés szabályainak megsértése:

A taxi gépkocsiban felejtett tárgyak kezelésére vonatkozó szabályok megsértése az első esetben könnyű vétség, ismétlődés esetén az elbírálás szigorodik.

13.2.5. Kollégákkal szembeni magatartás:

- 13.2.5.1. Késés: félcsendes, csendes módban
- 13.2.5.2. Fuvar kisajátítás (fuvar lenyúlás)
- 13.2.5.3. Kollégákkal szembeni etikátlan magatartás
- 13.2.5.4. Diszpécser félrevezetése
- 13.2.5.5. Fuvarlopás
- 13.2.5.6. Tettlegesség

13.2.5.7. URH berendezésekkel kapcsolatos vétségek

13.2.5.1. Késés félcsendes, csendes üzemmódban:

13.2.5.1.1. Félcsendes módban:

Ha valamely kolléga a diszpécser által meghatározott címet, vagy mérési pontot az általa vállalt időn belül nem éri el és a címre vagy mérési pontra az általa vállalt idő letelte után érkezik, vagy ha a címet az általa vállalt idő letelte után adja vissza, késés miatt az e pontban – a késés különbözőképpen minősített eseteiben meghatározott szankciókat kell alkalmazni. Abban az esetben, ha valaki úgy vesz fel címet, hogy a diszpécser közölte a végcél, és nem ér oda az általa vállalt időn belül, amikor a cím újból feldobásra kerül és azt az eredetileg felvevő kolléga két percen belül nem tudja teljesíteni, az eset REB behívót von maga után. A REB minden körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt. Szankció: minden esetben nem megváltható letiltás.

13.2.5.1.2. Azonnali rendelésnél minden megkezdett perc késés 3 nap letiltást eredményez. Egy percen belüli késés esetén a 3 nap letiltás megváltható. Egy percen túli, két percen belüli késésnél a második 3 nap váltható meg, két percen túli késés büntetése nem megváltható. Vidéki cím vagy vidékre (külföldre) irányuló fuvar felvétele esetén a késés miatti letiltás nem váltható meg. A külföldre, illetve vidékre irányuló fuvar felvétele esetén, a késő kollégától a címet is el kell venni.

13.2.5.1.3. Időszűkítéses címről késés esetén minden megkezdett 10 másodperc 3 nap nem megváltható letiltást eredményez.

13.2.5.1.4. Előrendelésről késés esetén minden megkezdett perc 3 nap nem megváltható letiltással jár. Vitás esetben a GPS által mutatott idő a mérvadó.

13.2.5.1.5. A címre érkezések ellenőrzésekor a mérést végzőnek olyan helyen kell mérnie, ahonnan a címre érkezés ideje minden kétséget kizáróan pontosan megállapítható.

13.2.5.1.6. A Reklamációs és Etikai Bizottság, a Felügyelő Bizottság, valamint a Vezetőség Közgyűlés által megválasztott tagjai távletiltással is letilthatnak.

13.2.5.1.7. Ha egyik kolléga méri a másik kollégát, akkor a diszpécserrel kell időt egyeztetni, s a letiltást a diszpécser kezdeményezi. Ilyen esetben – első alkalommal – ha a lemért kolléga a késés tényét nem ismeri el, úgy a REB-nek *kivizsgálási* kötelezettsége van. Két kolléga egybehangzó állítása bizonyító erejű.

13.2.5.1.8. Késés csendes módban: Ha valamely kolléga a Tabletten kiküldött címet a diszpécserközpont által kijánlott, és a megrendelő által elfogadott időn belül nem éri el, és ezt a diszpécserközpontnak időben nem jelzi. Jelezni csak abban az esetben kell, ha az ígért időhöz képest az eltérés több mint 3 perc. Előrendelésnél az előrendelés idejére a címet nem éri el, és ezt a diszpécserközpontnak időben nem jelzi. A késésnek ilyen esetén a REB az összes körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt.

13.2.5.2. Fuvar kisajátítás (fuvar lenyúlás):

13.2.5.2.1. Csekkes fuvar kisajátítás:

Minden olyan rendelésre, melynek fuvardíjának kifizetése a Központon keresztül történik, csak a diszpécserközpont által küldhető autó. Csekkes fuvar VÉLETLENSZERŰ utcáról történő teljesítések (pl. leintés, sorban történő beszállás) a kolléga a fuvar végeztével, illetve a fuvar teljesítésének napján 24 óráig köteles a diszpécsernek a csekk sorszámát bediktálni. Utcai beülős fuvarnál az e-taxis elszámolást minden esetben leintéses fuvarnak kell a tabletten kezelni. Amennyiben ez a feltétel nem teljesül, vagy ha a REB bizonyítja, hogy a fuvar teljesítése a kolléga és az utas megegyezése (előzetes megbeszélése) alapján történt, úgy fuvar kisajátítás vétsége miatt kell a kollégával szemben eljárást kezdeményezni. Kivétel abban az esetben, ha a cég a kolléga közreműködése útján lett a City Taxi szerződéses partnere és ez a tény a szerződésben rögzítve van. Szankció: szerződésbontási javaslat!

13.2.5.2.2. Nem csekkes fuvar kisajátítás:

Minden olyan rendelést, amely korábban a City Taxi központján keresztül került kiadásra, City-s fuvarnak kell tekinteni. Amennyiben ilyen cím eltűnik a rendelői állományból és azt az eltűnése után bizonyítottan kolléga viszi, illetve diszponál felette, fuvarlenyúlásnak kell tekinteni. Bizonyítottan kell tekinteni azokat az eseteket, amikor a rendszeres megrendelés nem érkezik be a központba, de abban az időpontban a címen kolléga jelenik meg és viszi a megrendelőt személyes megbeszélésük alapján. Kivételt képez ez alól az az eset, ha a Megrendelő kifejezett kérésének írásbeli

megerősítésével tart igényt valamelyik kolléga szolgáltatására. Az ilyen esetekben mindig az írásbeli kérelemnek kell előbb beérkeznie. A kedvezményezett kollégák akadályoztatásuk esetén a központnak kötelesek leadni a rendelést és nem diszponálhatnak mást maguk helyett. Szankció: szerződésbontási javaslat.

13.2.5.3. Kollégákkal szembeni etikátlan magatartás:

Jelen Szabályzat 12. pontjában leírtak megsértése esetén a REB az esetek súlyosságát vizsgálja, és az összes körülmény figyelembe vételével egyedileg dönt.

Büntetési tétele minden esetben nem megváltható letiltás!

13.2.5.4. Diszpécser félrevezetése:

Amennyiben valaki az URH forgalmazás során a diszpécsert bármilyen okból szándékosan félrevezeti, vagy megtéveszti, illetve a diszpécser kérdésére válaszolva valótlanul állít, úgy etikátlan magatartás témakörében jár el a REB. Az eset vizsgálása során a REB súlyosbító körülményként veszi figyelembe, ha a diszpécser félrevezetése az adott kolléga, vagy más City taxis által elkövetett vétség elkendőzésére irányul. Szankciója minden esetben nem megváltható letiltás!

13.2.5.5. Fuvarlopás minősített esetei:

13.2.5.5.1. Amikor valamely kolléga a City Taxi által a másnak kiadott rendelést bizonyíthatóan, szándékosan elviszi.

13.2.5.5.2. Világító szabadjelzővel szabályosan közlekedő másik City Taxit megelőzve utast vesz fel, vagy ilyen módon a City Taxi által üzemeltetett sorban a megelőzött kolléga elé kerül és sor elsőként címet vesz fel, illetve a sorban beülő utast elviszi.

13.2.5.5.3. Több autós rendelés esetén hosszabb fuvar, vagy egyéb módon megvalósuló, a másik, illetve többi kolléga kárára való anyagi haszonszerzés (pl. „betolás”) reményében megvalósított szándékos utas csere történik. A bizonyított, szándékos fuvarlopást minden esetben vizsgálja a REB, és egyedileg dönt.

13.2.5.6. Tettlegesség:

A munkavégzés közben elkövetett tettlegesség a legsúlyosabb vétségek közé tartozik. Nem minősül tettlegességnek a jogos önvédelem.

13.2.5.7. URH berendezésekkel kapcsolatos szabályok, a vétségek szankciói

13.2.5.7.1. A City Taxinál a Frekvencia Gazdálkodási Intézet engedélye alapján, az Elnökség által meghatározott típusú, gyári számmal ellátott URH készülékek üzemeltethetők. A kódadóval ellátott rádió üzemeltetési helye az engedélyben meghatározott taxi gépkocsi. Szankció, kollégákkal szembeni etikátlan magatartás, súlyos vétség.

13.2.5.7.2. Megengedett legnagyobb teljesítmény 10 watt + 30 %

A megengedett legnagyobb teljesítmény felett a REB a következő szankciókat alkalmazza:

- 13 – 15 watt között letiltás a javítás (beállítás) utáni bemutatásig.

Ismétlődés esetén súlyos vétségként kerül elbírálásra.

- 15 – 20 watt között súlyos vétségek közé sorolandó.

Ismétlődés esetén szerződésbontás.

- 20 watt felett szerződésbontási javaslat.

13.2.5.7.3. Az antennakábelnek 50 ohm-osnak és folyamatosnak kell lennie az URH készüléktől az antenna csonkig. Ettől eltérő eset súlyos vétség, ismétlődés esetén szerződésbontás.

13.2.5.7.4. A gépkocsiban elhelyezhető elektronikai eszközök a következők:

- 1 db URH adó-vevő készülék, mikrofonnal, kódadóval ellátva,
 - 1 db térerő mérő
 - 1 db elektronikus stopper
 - 1 db hangrögző
 - 1 db vevőrádió, amely adás és kód indítására nem alkalmas
 - 1 db kódkiíró
 - 1 db külső adásindító gomb
 - pót hangszóró, vagy fejhallgató
- Ezen kívül a vevő rádióhoz tartozó antenna és egy "fő adó-vevő" antenna.
Az antenna mérete lehet 1/4, 3/4, és 5/8 lambdás.

Csatlakozási pontja lehet DAGGER talpas, vagy PL talpas (finom menetes csatlakozó, amit használunk).

Ezen kívül kombinált URH és műsorvevő antennák.

13.2.5.7.5. URH berendezésekkel kapcsolatos vétségek minősített esetei:

- 13.2.5.7.5.1. Kód nélküli adásindítás tilos! – szerződésbontási javaslat
- 13.2.5.7.5.2. Egy gomb folyamatos nyomásával indított elektronikus kódsorozat-lövő (trom) tilos! – szerződésbontási javaslat
- 13.2.5.7.5.3. A kód futásideje után a teljesítményen tartás ideje max. 50 milliszekundum (továbbiakban ms) lehet. - tiltás javításig
- 13.2.5.7.5.4. A kód futásideje a kódadó hangfrekvenciás bemenetén mérve az előhanggal együtt (ami rádió és az átjátszó éledéséhez szükséges) 180 ms-tól 300 ms-ig terjedhet, ebből az előhang min. 90 ms kell, hogy legyen minden egyes kódfutás esetén (ütemes sorozat kiadásakor is). – tiltás javításig
- 13.2.5.7.5.5. A kódsorozat szakaszokra bontása nem megengedett. – tiltás javításig
- 13.2.5.7.6.6. Az ún. löket beállításai: 12,5 khz sáv szélesség esetén $2 \text{ khz} \pm 20 \%$
- 13.2.5.7.6.7. Minden kód azonos paraméterekkel kell, hogy rendelkezzen. – szankció első esetben 15 nap.
- 13.2.5.7.6.8. A rádió teljesítménye a kódfutási idő alatt sem lépheti túl a megengedett legnagyobb teljesítményt. – szerződésbontási javaslat.
- 13.2.5.7.6.9. Simplex üzemmód tilos! – szerződésbontási javaslat
- 13.2.5.7.6.10. Az adó-vevő készülékben egy kódadónál többet elhelyezni tilos! – szerződésbontási javaslat
- 13.2.5.7.6.11. Pótgombbal, illetve külső adásindító gombbal ellátott készüléknél az egyik adásindító gomb nyomva tartása mellett a másik gombbal adás nem indítható – szerződésbontási javaslat
- 13.2.5.7.6.12. Bármilyen átalakítás, ami a Rádió engedélyes – a City Taxi – engedélye nélkül történik és a gyári kialakítástól eltér, tilos! – szerződésbontási javaslat
- 13.2.5.7.6.13. Motorola és Maxon típusoknál a teljesítményt a „felső szint” potméterére kell programozni, illetve beállítani. – szerződésbontási javaslat
- 13.2.5.7.6.14. Azoknál a készülékeknél, ahol állítható adástartás max. 60 mp-ig lehetséges. – első esetben könnyű, ismétlődés esetén súlyos vétség
- 13.2.5.7.6.15. Tápkábeleknak folyamatosnak kell lenniük (kivétel a biztosíték) – tiltás bemutatásig
- 13.2.5.7.6.16. Rádió ellenőrzés során az intézkedő REB tagok utasításainak pontos betartása kötelező! Ellenkező esetben a szankció szerződésbontási javaslat
- 13.2.5.7.6.17. Használható vevő egységként a korábban forgalmazásban részt vett minden olyan URH készülék, amely adó oldalt nem tartalmaz! A munkakészüléktől teljesen független kell, hogy legyen! Ellenkező eset szerződésbontást vonhat maga után.
- 13.2.5.7.6.18. Hangrögzítő egység (címfelvevő) nem rendeltetésszerű használata súlyos vétségnek minősül.
- 13.2.5.7.6.19. Az URH készülékekben csak a City Taxi számára engedélyezett frekvenciák lehetnek, ettől eltérni csak az Elnökség engedélyével lehet.
- 13.2.5.7.6.20. Mindenki saját maga felelős azért, hogy a készüléke a fenti előírásoknak megfeleljen. Ez minden City Taxinál engedélyezett típusra vonatkozik. Valamint ez vonatkozik a készülék kiegészítő berendezéseire is! Például mikrofonban, térerőmérőben, póthangszóróban, címrögzítőben, vevőegységben elhelyezett, ezek funkciójától eltérő megoldás.
- 13.2.5.7.6.21. A City Taxi jogosult az általa használt frekvenciákon üzemeltetett URH készülékek ellenőrzésére. A készülékek minden paraméterére valamint az antenna kör illesztettségére kiterjednek. Az ellenőrzések történhetnek:
 - Az URH készülék cseréjével megvalósítandó, szakmúhelyben történő teljes körű (beleértve a kódadó audiovizuális vizsgálatát) műszeres bevizsgálásával.
 - A gépkocsiban történő, megbízottak általi vizuális és műszeres ellenőrzéssel (teljesítmény, swr mérés, antenna és tápkábel folytonosság ellenőrzése, kiegészítő berendezések vizsgálata).

A fellebbezés és az elévülési idő:

14.1. A REB által hozott határozatok ellen – szerződésbontás javaslat kivételével – halasztó hatályú, írásbeli fellebbezésnek van helye, melyet 8 naptári napon belül a Szövetkezet Elnökségéhez kell benyújtani.

- 14.1.1. A Vezetőség a fellebbezés benyújtását követő elnökségi ülésen az érintett kolléga jelenlétében, a REB elnökét, valamint a fellebbezést benyújtó kollégát meghallgatva tárgyalja az ügyet. A fellebbezési tárgyaláson a REB elnöke csupán ismerteti a REB által lefolytatott vizsgálatot és a REB határozatát, a Vezetőséget a döntéshozatalban semmilyen módon nem befolyásolhatja.

14.1.2. Az Elnökség határozata ellen a szövetségi tag kollégák a soron következő Közgyűléshez fordulhatnak jogorvoslati kérelemmel.

14.2. A különböző vétségek elévülésének ideje:

14.2.1. Könnyű vétségek elévülési ideje 1 év

14.2.2. Súlyos vétségek elévülési ideje 2 év

14.2.3. Legsúlyosabb vétségek, illetve a különböző vétségek ismétlődése esetén alkalmazott Utolsó Figyelmeztetés elévülési ideje 3 év.

Záró rendelkezések:

15.1.1. A Vezetőségnek indokolt esetben lehetősége van a REB szabályzat egyes pontjainak a felfüggesztésére. A felfüggesztésről és annak indokáról a tagságot az életbeléptetés előtt tájékoztatni kell.

15.1.2. A Szövetség működésének érdekében az Igazgatóság jogosult két közgyűlés között a Reklamációs és Etikai Bizottság Szabályzatának pontjait módosítani. Az Igazgatóság által így módosított életbe léptetett szabály a Szövetség soron következő közgyűléséig hatályos.

A City Taxi Reklamációs és Etikai Szabályzata szervesen kapcsolódik a Diszpécserközpont Működési Szabályzatához, és mindkettő része a Szervezeti és Működési Szabályzatnak.

A City Taxi Fuvarszervező Szövetség 2021.szeptember 5-i közgyűlésén módosított REB szabályzat 2021.szeptember 6-tól hatályos.

Budapest, 2022.10.09.


.....
Németh Zoltán
Elnök

